

طبعة
ملونة

هيئة التعليم التقني

إدارة المراسم

كامل سرمك حسن



www.yazori.com



اليازوري

إدارة المراسم

تأليف

كامل سرمك حسن

أستاذ مساعد

معهد الإدارة / الرصافة

2003

المحتويات

1	مقدمة الكتاب
5	فهرست الاشكال
9	الفصل الأول
9	- ادارة المراسم -
9	1. مفهوم إدارة المراسم
11	2. علاقة إدارة المراسم بفروع علم الإدارة
15	3. إدارة المراسم بين العلم والفن
17	4. صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى
19	5. أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم
19	6. تطور المراسم
22	المراسم عند الإغريق واليونان
23	ب- إدارة المراسم في الحضارة العربية
23	اولاً: المراسم في الحضارة العربية القديمة
24	ثانياً: المراسم قبل الإسلام
25	ثالثاً: المراسم في عهد الرسول الكريم(ص)
26	ج. قواعد وآداب السلوك في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة
28	د. المراسم في عالمنا المعاصر
29	7. البروتوكول Protocol
30	8. الاتكيت Etiquette
30	9. العلاقات بين البروتوكول والاتكيت
31	10. التشريفات
32	أسئلة الفصل الأول

33	المصادر والتعليمات
36	الفصل الثاني
36	التنظيم الإداري لإدارة المراسم
36	1. الموقع في الهيكل التنظيمي Organization Structure
38	2. التنظيم الداخلي لإدارة المراسم
38	3. الاختصاصات
40	4. الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية
42	السلوك الإداري والتنظيمي
42	5. مواصفات العاملين في إدارة المراسم
43	6. مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه
44	7. العاملون في إدارة المراسم والشروط الواجب توافرها فيهم
45	8. تدريب العاملين في إدارة المراسم
48	9. جوانب السلوك الإداري والتنظيمي
54	أسئلة الفصل الثاني
55	المصادر والتعليقات
55	الجوانب التطبيقية
57	الفصل الثالث
57	مفاهيم سلوكية
57	Behavioral Concepts مفاهيم سلوكية
57	Human Behavior 1. السلوك الإنساني
58	أ. أنواع السلوك
59	ب. خصائص السلوك الإنساني
60	ج. محددات السلوك
60	أولاً - الوراثة والبيئة Herdity-Eavironmeat
62	ثانياً - محددات أخرى

63	د. قواعد السلوك
65	2. الدوافع Motives
66	ب. المصطلحات المرادفة للدافع
66	اولاً-الباعث Incentive
67	ثالثاً- الحاجة Need
67	رابعاً- الهدف Goal
67	خامساً- الاتجاه Attitude
68	3. المثبرات والاستجابات
68	4. التكيف والتوافق الاجتماعي
69	5. الإدراك Perception
70	أ. التركيب الفيزيولوجي للفرد
71	ب. البيئة المادية والاجتماعية للفرد
71	ج. الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد
71	و. عوامل أخرى
72	6- التعليم Learning
72	أ. شروط التعلم (23:ص215)
74	7. الشخصية Personality
75	أ. مفهوم الشخصية
75	ب. أركان الشخصية
77	ج. سمات الشخصية
78	أسئلة الفصل الثالث
79	المصادر
82	الفصل الرابع
82	أنواع المراسم
82	مراسم الدخول والخروج

82	2. مراسم المصعد الكهربائي
	6. مراسم وضع أكاليل الزهور Ceremonies of Puttingflowers
84	crown
86	7. مراسم اداء اليمين
86	8. مراسم تقديم التهاني Congratulation
87	9. مراسم استقبال الضيوف الرسميين
88	اسئلة الفصل الرابع
89	المصادر والتعليمات
91	الفصل الخامس
91	الأسبقية
92	- انواع الاسبقيات
95	أ- أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية: (3:ص399)
96	ب- أسبقية الوزراء المفوضين (17:ص22)
96	ج- أسبقية القائمين بالاعمال الأصليين (17:ص25)
96	د- أسبقية القائمين بالاعمال بالنيابة في السفارات (7:ص26)
96	هـ- الأسبقية بين المحلقين العسكريين
97	و- الأسبقية بين المستشارين والمحلقين وأعضاء البعثة الدبلوماسية
97	ز- أسبقية القناصل (17:ص27)
98	الأسبقية في المناسبات المختلفة
99	أسبقية الركوب في السيارات الرسمية (17:ص23)
99	أ- أصول الركوب في السيارات الرسمية.
101	ب- أصول النزول من باب السيارات :
101	ج- الأسبقية في مقاعد السيارات الخاصة :
102	د- التحية في السيارة :
102	هـ- التدخين في السيارات :
102	مراسيم الزيارات الرسمية

105	أ- مراسم الاستقبال والتوديع (119: ص ¹⁵ -ص ¹⁷)
105	أولاً- من حيث المكان :
106	ثانيا : من حيث التوقيت:
108	اسئلة الفصل الخامس
109	المصادر والتعليقات
109	الجوانب التطبيقية
111	الفصل السادس
111	الدعوات
111	1- بطاقة الدعوة Invitation card (17: ص ⁴¹ -ص ⁴³)
112	2- صياغة البطاقة الرسمية
112	3- الرد على الدعوات
113	4-تنظيم المقاعد في الدعوات (19: ص ²⁶ -ص ²⁷)
115	حضور الحفلات (17: ص ⁴⁴ -ص ⁴⁸)
115	مغادرة الحفلات
115	الحفلات التكرمية لشخصية معينة
116	تحديد تاريخ اقامة الحفلة
116	قوائم باسماء المدعوين
116	التوجه لتلبية الدعوة
117	الانتظار في بهو الاستقبال
118	مراسم الطعام (19: ص ⁵⁹ -ص ⁶¹)
120	ج- بعد الانتهاء من تناول الطعام
122	و- كيفية تناول المأكولات (19: ص ⁶⁵ -ص ⁶⁶)
122	أولا - الخبز
122	ثانيا- الحساء
122	ثالثا- اللحوم بمختلف أنواعها

122	رابعاً- السلطات
124	ح- التقدم والخدمة في الوليمة الرسمية
131	خامساً - الجبن
132	اسئلة الفصل السادس
133	المصادر التعليقات
135	الفصل السابع
135	مراسم التقدم والتعارف
135	1. اصول التقدم الاجتماعي
135	القواعد العامة المتبعة في هذا الخصوص :-
136	2. التحية والمصافحة (17: ص 67)
137	3. قواعد المصافحة
137	4. التعريف والتعارف
140	5.الاسماء والالقباب
141	6.ارشادات في الاتصالات الشخصية
141	أ- ارشادات لتحسين الاتصالات الشخصية بين المدير والمرؤوسين (4: ص 257)
142	ب-تعلم الانصات
143	ج- الافصاح عن النفس ضروري لتحسين الاتصالات الشخصية
144	د- تحليل المبادلات
145	7.ارشادات عامة
150	8. قواعد تقدم الزهور (17: ص 70)
151	9. تنسيق الزهور
151	اسئلة الفصل السابع
152	المصادر والتعليقات
154	الفصل الثامن
154	الاجتماعات والمؤتمرات

- 154 1. الأهمية
- 155 2. انواع الاجتماعات
- 156 أ- اجتماعات من حيث المستوى :-
- 157 3. اجراءات الاجتماعات الرسمية (13: ص 37-38)
- 157 أ- التهيئة للاجتماع
- 158 أولا - دور الرئيس
- 158 ثانيا - دور السكرتير
- 158 ج- بعد الاجتماع
- 160 4. مراسم تنظيم موائد الاجتماعات
- 161 الاجتماعات الثنائية التي يحضرها وسيط دولي
- 162 5. المؤتمرات
- 162 وتتميز المؤتمرات عادة بصفات عديدة ، منها (59:ص157)
- 163 6. اصول عقد المؤتمرات
- 165 7. اشكال عقد المؤتمرات
- 165 أ- المؤتمرات المتعددة الاطراف
- 166 ب- تنظيم موائد الاجتماعات الدولية
- 169 8- ترتيب المدعوين على الموائد على المآدب (حالة تطبيقية)
- 169 ب- المائدة مستطيلة أو بيضوية 0
- 170 د- اذا كانت المائدة قاصرة على الرجال وتكرما لشخصية (ضيف شرف)
- 170 هـ- اذا كانت المائدة المستديرة
- 171 و- اذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان
- 171 ز- اذا كانت المائدة تضم رجالا وسيدات
- 171 - المائدة مستطيلة او بيضوية
- 173 9. جوانب من الاعمال التي تقوم بها ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات
- 173 أ- واجبات ادارة المراسم قبل وصول الوفود (19:ص 10-12)

173	أولاً- قائمة الوفود :
174	ثانياً - وضع برنامج مفصل يتضمن :-
174	ب- واجبات إدارة المراسم عند استقبال الوفود
176	10. إرشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات
176	أ- العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات :-
177	ج- الأسلوب الانشائي
178	د- محاضر الاجتماعات :
179	1. ترقيم المواد
184	اسئلة الفصل الثامن
185	المصادر والتعليقات
187	الفصل التاسع
187	الدبلوماسية
187	1. مفهوم الدبلوماسية
188	2. الهيئة الدبلوماسية Diplomatic Body
189	3. البعثات الدبلوماسية
194	4. الدبلوماسي Diplomate
195	5. المرأة في الدبلوماسية (17: ص 70)
196	6. الزيارات الرسمية (17: ص 81) Official visits
199	7. حضور الحفلات (17: ص 10)
199	8. بيت الدبلوماسي (17: ص 13)
200	9- بطاقات الزيارة (17: ص 15) Visitation :
203	10. مواد البروتوكول والأتكيت للدبلوماسيين
205	11. اللغة الدبلوماسية Diplomatic Language
209	12- المراسلات الدبلوماسية Diplomatic correspondence
212	13- الألقاب الرسمية في الوقت الحاضر (59: ص 169)

214	اسئلة الفصل التاسع
215	المصادر والتعليقات
217	الفصل العاشر
217	- المرافقة والدلالة والترجمة -
217	1. صفات المرافقين والقائمين باعمال الدلالة(66:ص ⁴¹ -ص ⁴²)
218	2. مراسم المرافقة والدلالة والترجمة
222	3. مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات :
222	أ- آداب الاتصال الهاتفي (13:ص ¹⁷⁵ -ص ¹⁷⁹)
225	7. نصائح في طريقة التحدث بالهاتف
226	8. تنظيم المقابلات
228	ب انواع الزوار(13:ص28)
228	اولاً- زائرون موظفون بنفس المنظمة
228	ثانيا- زائرون من خارج المؤسسة
229	ثالثا- أقارب وأصدقاء المدير
229	11. سجل المراسم وكيفية استخدامه:(19:ص19)
230	أ- أهداف إقامة سجل المراسم
230	12. المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى:(59:ص30)
233	أسئلة الفصل العاشر
234	المصادر والتعليقات
235	مصطلحات علمية
241	المصادر

مقدمة الكتاب

يتزايد الاهتمام في عصرنا الراهن بعلم إدارة المراسم فقد أولت المجتمعات المتحضرة اهتماماً كبيراً بشؤون المراسم وأعمالها واختصاصاتها ولم يعد هذا الاهتمام بالمراسم المختلفة وقواعد السلوك المتمثلة بالبروتوكول والأتكيت حكراً على العاملين في السلك الدبلوماسي، بل يتعدى ذلك إلى عموم أفراد المجتمع.

أن تعلم ومعرفة قواعد السلوك وآداب المائدة وكيفية استقبال الآخرين، وإرسال الدعوات وكيفية الرد عليها وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات، واستقبال المسؤولين الرسميين وتنظيم المقابلات ومسك وتنظيم سجل التشریفات وغير ذلك لا يمكن للعاملين أن يتعلموا ذلك بالاستناد إلى التدريب فقط على الرغم من أهميته، أن لم يكن هؤلاء قد تعلموا الأصول الأولى لقواعد السلوك أثناء عملية التنشئة الاجتماعية داخل الأسرة وفي المدرسة وباقي المؤسسات التربوية والتعليمية الأخرى. ولما كان مجتمعنا العراقي من المجتمعات الحديثة حيث تحول المجتمع العراقي وبسرعة كبيرة من مجتمع زراعي تغلب عليه سمات المجتمع الريفي إلى مجتمع صناعي تغلب عليه سمات المدينة الحديثة، ومما زاد من فاعلية ذلك استناد مجتمعنا إلى إرث عظيم من الحضارة العربية الإسلامية، التي كان ولا يزال لها الأثر البارز في وضع أسس وقواعد تنظيم الحياة الاجتماعية. كما سيرد ذلك في فصول الكتاب. بما أن المجتمعات الإنسانية، سائرة إلى التقارب الحضاري بفعل تطور وسائل الاتصال والمواصلات حتى بات القول أن (العالم المعاصر يشبه القرية) له ما يبرره على صعيد الواقع. أن هذا التقارب والتفاعل الحضاري بين الشعوب اسقط وإلى الأبد قدرة أي دولة على العيش منعزلة عن الدول الأخرى لأسباب كثيرة لذلك بات من الضروري أن يتعرف أفراد أي مجتمع على أخلاقيات وآداب السلوك وعناصر الحضارة للمجتمعات الأخرى. وأول الأفراد الذين عليهم أن يتعرفوا على خصائص الشعوب الأخرى هم طلبة الكليات والمعاهد لأسباب عديدة منها ما يتعلق بمسؤولياتهم المستقبلية في قيادة قطاعات المجتمع المختلفة والعمل فيها، أو عملهم في مؤسسات يقوم اختصاصها على أساس المعرفة بتلك الخصائص مثل المؤسسات الإعلامية والسياسية والدبلوماسية وغيرها، أو الذين يعملون في المواقع التي يتطلب العمل فيها المعرفة التامة بقواعد الأتكيت والبروتوكول، أو الحاجة التي

يفرضها العمل في خارج البلاد، مما يطلب معرفة ودراية بقواعد السلوك المتحضر من كل ذلك ومن الحاجة التي يتصف بها قسم السكرتارية باعتبار أن مخرجاته تتعامل في ميدان العلاقات العامة والاتصال، وإدارة المكاتب وتنظيم التقارير والمراسلات وغير ذلك، مما يتطلب معرفة علمية وافية في أعمال إدارة المراسم، التي تعد القاعدة التي يستند إليها عمل السكرتير. ولكل هذا جاء استحداث مادة إدارة المراسم، لتدرس على طلبة السنة الثانية لأقسام السكرتارية في معاهد الهيئة لهذا قمتنا بعد الاتكال على الله سبحانه وتعالى بوضع اللبنة الأولى، في تأليف هذا الكتاب الذي اعتمدنا في تأليفه على مجموعة من الاعتبارات:

1. أن خريجي المعاهد هم من الملاكات الوسطى، التي تتعامل بين حلقات الإدارة العليا والجمهور الداخلي أو الخارجي للمنظمة، وهذا ما يتطلب منهم امتلاك المهارات اللازمة للعمل، أي المعرفة المباشرة والعملية، بعيدا عن الخوض في التفصيلات النظرية والتطبيقات على الرغم من أهميتها، ولكنها مهمة لطلبة الدراسات الجامعية الأخرى، أما طلبة المعاهد فالمطلوب تزويدهم بالخبرات والمهارات العملية اللازمة للقيام بالعمل والمستندة الى قدر معقول من الاطار النظري.

2. من خلال الاطلاع على المصادر المتوافرة والخاصة بمفردات إدارة المراسم، لاحظنا أن معظم هذه المصادر . تقريبا . تتحدث عن إدارة المراسم في الأعمال الدبلوماسية، فأغلب هذه المصادر تفرق بين الدبلوماسية والاتيكت والبروتوكول، وهما من مظاهر إدارة المراسم كما سنعلم ذلك . ولهذا تطلب العمل على تطوير تلك المعلومات قدر الامكان لجعلها صالحة للعمل في مختلف المنطقات. كما نود ان نشير بهذا الصدد الى انه وخلال عملية تقحصنا لمصادر مفردات مادة إدارة المراسم، لم نعثر على مصدر باسم إدارة المراسم، او خاص بهذا العلم بشكل منفرد، ولهذا تطلب العمل مراجعة المعلومات المتناثرة عن المادة الموجودة في كتب الدبلوماسية والاتيكت، وكتب العلاقات العامة والسياحة والعلوم السلوكية وكتب التاريخ عندما تطلب الامر الكتابة عن تطور المراسم وهكذا.

3. يغلب على فصول هذا الكتاب المنهجية المدرسية، أي وضع المعلومات على شكل نقاط يسهل حفظها . كما أن في هذه المعلومات تداخلا بين الجانبين النظري والعملي. أن هامش

الجوانب النظرية في إدارة المراسم، لا يمكن فصله عن الجوانب التطبيقية، فعلم إدارة المراسم هو علم وفن تطبيقي صرف، يعتمد المهارة وحسن التنظيم والإدارة والتدبير وانطلاقاً من ذلك فإن المفروض في مدرس المادة التركيز على جانب مهم من جوانب السلوك الانساني ونقصد به السلوك داخل الأسرة، أي أن يوضح أهمية التقيد بقواعد السلوك داخل العائلة نفسها، فلا يجوز أن يخرج الشخص الى الشارع مرتدياً (الدشداشة أو البيجاما) أو لابسا (الشورت) الى غير ذلك ، كما لا يجوز أن نستقبل احد الضيوف في المنزل ونحن نرتدي هذه الملابس، بل المطلوب ارتداء الزي الرسمي... وهكذا كما يفترض في مدرسي مادة إدارة المراسم ملاحظة التقيد بقواعد السلوك المؤدب لطلبتهم في أثناء الدرس وفي أثناء الاستراحة وعند المسير في الشارع بعد انتهاء وقت الدراسة وجعل ذلك جزءا أساسيا من التقويم النهائي للطلبة، فتعلم قواعد السلوك عملية مستمرة فليس من المعقول أن يلتزم الانسان بتلك القواعد داخل قاعة الدرس ويبدأ بتجاوزها في أثناء مدة الاستراحة المطلوب أن تعيش هذه القواعد مع الطالب بشكل يومي ودائم حتى يستطيع أن يمتثلها ويبدأ بنقلها الى الآخرين خلال عملية الاتصال والتفاعل الاجتماعي.

ومن كل ما تقدم تم تقسيم المادة الى عشرة فصول، وقد تم انهاء كل فصل بمجموعة من الأسئلة وبالتعليقات التي أوضحنا من خلالها كيفية تطبيق الجانب العملي تناول الفصل الأول(إدارة المراسم) من حيث مفهومها وأبعادها وتطور المراسم بشكل عام والمراسم في الحضارة العربية، كما تناول البحث في الفروق بين المفاهيم المرادفة للمراسم.

أما الفصل الثاني فقد تناول دراسة التنظيم الإداري المراسم وموقعها في الهيكل التنظيمي والسلوك الداخلي لإدارة المراسم واختصاصاتها ومواصفات العاملين فيها.

أما الفصل الثالث فتناول توضيح اهم المفاهيم السلوكية التي وردت في فصول الكتاب وذلك للارتباط الكبير بين إدارة المراسم والعلوم السلوكية.

وفي الفصل الرابع بحثنا انواع المراسم وفي الفصل الخامس تناولنا موضوع الاسبقية، مفهومها وانواعها.

وتناول الفصل السادس موضوع الدعوات من حيث أهميتها وكيفية الأعداد لأقامتها ومراسم تناول الطعام وما يتعلق به من آداب.

أما الفصل السابع فقد تناول مراسم التقديم والتعارف وأصول التقديم الاجتماعي وأرشادات في الاتصالات الشخصية.

وبحث الفصل الثامن الاجتماعات والمؤتمرات من حيث أهميتها وأنواعها وأرشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات.

أما الفصل التاسع فتناول موضوع الدبلوماسية من حيث مفهومها وأنواع البعثات الدبلوماسية، كذلك جرى البحث في مواصفات الدبلوماسي والمرأة في الدبلوماسية.

ودرس الفصل العاشر المرافقة والدلالة والترجمة من حيث صفات المرافقين ومراسم الدلالة وغيرها وتناول كذلك بعض المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى.

ضم الكتاب عددا من الأشكال التوضيحية التي يمكن الاستفادة منها في الساعات العملية، وبخصوص الجانب العملي فكما تم ذكره أن معظم مفردات الكتاب هي تطبيقية إجرائية يمكن أن يقوم مدرس المادة بتوضيحها ثم يطلب من الطلبة القيام بالتطبيقات العملية عليها سواء داخل قاعة الدرس أو في المختبرات الخاصة بعمل إدارة المراسم.

في نهاية مقدمة هذا الجهد العلمي المتواضع نرجو من الله سبحانه وتعالى أن نكون قد وفقنا لما فيه مرضاته، خدمة لعراقنا العزيز، ولعل ما قاله وزير الدفاع الصهيوني الأسبق (موشي ديار) قبل حرب تشرين 1973 خير دليل على الخشية من وحدة المجتمع وانتظام أفراده وحسن تصرفاتهم حيث قال (في اليوم الذي أرى العربي يصعد إلى الحافلة بانتظام خلف الذي قبله أشعر بالخوف على خططنا ومستقبلنا) .

المؤلف

حزيران 2001

فهرست الاشكال

رقم الشكل	الموضوع	الصفحة
1.	العملية الادراكية.	
2.	التفاعل بين الشخصية والموقف.	
3.	ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليسار	
4.	ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليمين (أ)	
5.	ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليمين (ب)	
6.	اسبقية ركوب السيارة الرسمية	
7.	وضع السكين والشوكة قبل الأكل .	
8.	الامساك بالسكين والشوكة في اثناء الاكل.	
9.	وضع السكين والشوكة عند التوقف عن الاكل	
10.	وضع السكين والشوكة عند التوقف من الاكل.	
11.	مائدة وليمة غير عادية (رسمية)	
12.	مائدة افطار يومية.	
13.	مائدة وليمة عادية او عائلية.	
14.	الاجتماعات الثنائية.	
15.	مائدة اجتماعات يحضرها وسيط دولي	
16.	مائدة للاجتماعات الدولية المتعددة الاطراف (أ)	
17.	مائدة المؤتمرات الدولية المتعددة الاطراف (ب)	
18.	مائدة اجتماعات دولية بشكل حدوة حصان.	
19.	مائدة اجتماعات دولية بشكل نصف دائرة	
20.	مائدة اجتماعات تميز بين الدول الداعية والمدعوة	
21.	مائدة اجتماعات للاستماع لبعض الوفود	

22.	مائدة المقاضات المستديرة
23.	مائدة قاصرة على الرجال بدون ضيف شرف.
24.	المائدة المستديرة.
25.	مائدة قاصرة على الرجال وتكرما لشخصية (ضيف شرف)
26.	مائدة مستديرة قاصرة على الرجال تكريما لشخصية.
27.	مائدة على شكل حدوة حصان
28.	مائدة مستطيلة تضم رجالا وسيدات.
29.	مائدة على شكل حدوة حصان تضم رجالا وسيدات
30.	انموذج لتكوين بعض الملاحظات.
31.	انموذج لتنظيم الزيارات.

الفصل الأول

الفصل الأول

- إدارة المراسم -

1. مفهوم إدارة المراسم

قبل ان نتحدث عن مفهوم وإبعاد إدارة المراسم لابد لنا من التطرق الى المعنى اللغوي والاصطلاحي لكلمة (مراسم).

المراسم في اللغة العربية مشتقة من الفعل (رسم) و (رسم له كذا) أي أمره به. او (رسم على كذا) كتب وخط الكتاب. وإذا قلنا (ارتسم الأمر) أمثلته. يقال (رسم له كذا فارتسمه) أي أمره به فامتثل أمره. ويعني (الرسم) حسن المشي. و (المرسوم) المكتوب ويختص بما يكتبه الولاة والأمراء، ويقال مراسيم ومراسم (51:ص²⁶² -ص²⁶³). وعموماً فإن (المراسم) عرفها العرب باسم (رسوم) المشتقة من كلمة (رسم) ومعناها (الأمر المكتوب) كما ذكرنا.

وحين نتفحص المعنى الاصطلاحي والاجرائي لكلمة (مراسم) فإننا نجدها تستعمل في الحقل الدبلوماسي مرادفة لكلمة (PROTOCOL) والتي تعني قاموسياً نظام التشريفات الدبلوماسية والعسكرية. (49:ص 727).

ان منشأ كلمة (بروتوكول) هو أنها من اللفظة اللاتينية (Protocollum) وهي بدورها مشتقة من الكلمة اليونانية (Protocollon) المؤلفة من لفظين: هما (Protos) ومعناها (الأول) و (Kolla) ومعناها (لصق) وكانت تطلق على (الورقة الأولى) الملتصقة على العهود والمواثيق. (19:ص 5).

ومن اللفظة الأولى (Protos) انبثق في اللفظة الفرنسية وفي الاصطلاح الدولي مفهوم (الأولية والأسبقية والصدارة) التي تعد حجر الزاوية في (قواعد المراسم) وكما يقول (هارولد نيكولسون) مؤلف الكتاب الشهير (الدبلوماسية) فإن كلمة (Protocole) هي كلمة فرنسية وهي كما يقول (نيكولسون) تجمع بين (الشكل الصحيح للمراسم) و (الاستقبال وأصول الحفلات) وعلى هذا الأساس يرى (نيكولسون) ان رئيس المراسم يقابله في الإنكليزية (Lordchamberlain) أي كبير الأمناء ومدير المعاهدات في وزارة الخارجية من ناحية أخرى. وتستخدم الصفة (Protocolaire) أي (مرسمي) لوصف الشخصية التي تعطي للتقاليد المرحية أهمية بالغة. (75:ص 78).

من كل ما تقدم فإن المراسم بمعنى (البروتوكول) تعني الإجراءات ونظام الأسبقية والتشريفات المعمول به في العمل الدبلوماسي.

اما في المعنى الأوسع فإن (المراسم) تعني بها (Ceremonies) وتعني بالمعنى الحرفي للغة (السلوك بالغ التهذيب) وهي إشارة الى شدة التمسك بالتقاليد أو الأعراف في اتباع قواعد

السلوك المهيذب الصارمة أو هي مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقية التي تقوم على قواعد دولية أو عامة أو بناء على العرف الدولي الاجتماعي وتأسيساً على ما ذكرناه فإن إدارة المراسم (Theceremonies management) هي (مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب المتبعة في قواعد الأسبقية وعقد الاجتماعات والمؤتمرات والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيّد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلالها الاستقبالات والزيارات والحفلات والأدب في داخل البلاد أو في العلاقات الدولية أو الدبلوماسية وكذلك تشمل إدارة المراسم التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات المرافقة والدلالة والترجمة للوقود الأجنبية وما إلى ذلك) إن لاصطلاح المراسم بحسب ما ورد ذكره شمولية وأتساع لا بتعلقان بجانب محدد من جوانب الحياة، وإنما لها معنى سلوكي، يمتد في كل أنواع السلوك الإنساني الذي يقوم في حد ذاته على مجموعة من القواعد والأصول التي في اتباعها يؤكد الإنسان إنسانيته ونزوعه نحو الرقي والكمال، وصولاً إلى نوع من أنواع المطابقة بين الكيان العضوي للإنسان القائم على حسن التنظيم والتنسيق بفعل قدرة الخالق العظيم سبحانه وتعالى وبين الأداء السلوكي الناتج من تفاعل الإنسان مع المحيط الخارجي والبيئة الاجتماعية والحضارية والسياسية والثقافية والطبيعية وغيرها التي يتفاعلها مع العوامل الوراثية تصاغ الشخصية الإنسانية المتكاملة والمتناسقة.

فالمراسم كإدارة هي علم لتنظيم العلاقات الاجتماعية سواء في محيط العمل أم داخل الأسرة أو بين المجموعات الاجتماعية المختلفة الرسمية وشبه الرسمية. ونود أن نشير إلى أن استخدام (Ceremonies) بمعنى مراسم يبعدنا عن حالات الخلط التي تحدث عند استخدام (Protocol) التي كثيراً ما تكون مرادفة للاتفاقيات والمعاهدات.

2. علاقة إدارة المراسم بفروع علم الإدارة

لكي يتبين موقع إدارة المراسم - بين فروع علم الإدارة الأخرى كإدارة الأعمال وإدارة الأفراد، أو إدارة المكتب إلى غير ذلك، وهل إن إدارة المراسم لها من الموصفات والدلائل العلمية التي تبرهن على أحقيتها بأن تكون علماً من علوم الإدارة وأحد فروعها؟

لا بد من التذكير قبل الإجابة على هذا التساؤل بأن ما نستنتجه هو أن علم الإدارة على اختلاف التعريفات التي تناولته علم يطبق على عمل الجماعة من حيث تنظيم علاقاتها، ورعاية مصالح أعضائها وضمان التوافق والانسجام في التوازن بين الواجبات والحقوق (9:ص 21) أن الإدارة عبارة عن مجموعة من الأعمال والنشاطات والقواعد التي تهدف إلى الحصول على الأهداف المطلوبة والمخطط لها، من خلال العمل الجماعي للقوى العاملة ضمن الوظائف الإدارية التي تضمنت تحقيق الأهداف (2:ص 17) كذلك فإن علم الإدارة يستند إلى القدرة على اتخاذ القرارات في العودة إلى تعريف إدارة المراسم نجد أنها عمل بين مجموعة الأفراد تقوم بينهم علاقات اجتماعية محددة، ولما كان كل عمل أو علاقة بين اثنين يحتاج بالضرورة إلى تنظيم وتنسيق لما تفرزه هذه العلاقة من نتائج فإن إدارة المراسم هي عمل بين جماعات وأن أعمالها المختلفة لا يمكن أن تتم من دون تخطيط أي تحديد الأهداف الخاصة بتطبيق البرامج الموصلة إلى تنفيذها، إدارة المراسم هي إدارة قائمة بالأساس على أن الأعمال الخاصة بها سواء في تطبيق قواعد الأسبقية أو التهيئة والأعداد والتنظيم لإقامة المؤتمرات والاجتماعات والزيارات والدعوات ونظام الاستقبال إلى غير ذلك، هي أعمال وواجبات تنفذ بواسطة آخرين، هم العاملون في إدارة المراسم.

أما من حيث القدرة على اتخاذ القرار، فيمكن القول أن أعمال إدارة المراسم جميعها تحتاج إلى قدرة فائقة على اختيار أحسن البدائل المتوافرة لتنفيذ البرامج المختلفة التي تستدعي اتخاذ القرارات عن طريق تجميع كل ما يلزم من بيانات ومعلومات وتحليل ما يحيط بها من ظواهر وعوامل مختلفة لغرض الوصول إلى القرار الرشيد (43:ص 23).

فإذا خطط لإقامة مؤتمر أو احتفال فالبدائل في هذا المجال متعددة، من حيث تعدد التوقيات الزمانية والتحديدات المكانية أو الموضوعات التي ستناقش وطبيعة المدعوين من حيث الكم والنوع.. إلى غير ذلك، وهذا مثال يشير إلى ضرورة توافر القدرة على اتخاذ القرار عند العاملين في إدارة المراسم مسؤولين أو موظفين اعتيادين. من كل ذلك نخلص إلى أن إدارة المراسم تنتمي إلى فروع علم الإدارة الأخرى هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، فإذا دخلنا في

تفصيلات العملية الإدارية، وتناولنا وظائف الإدارة، نجد ان الموضوع يصبح أكثر وضوحا وتوكيدا لحقيقة أن إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة الأخرى.

ان قيام أية إدارة يعني أن نتبأ وتخطط وأن ننظم ونصدر الأوامر وأن نتسق وأن نراقب(12:ص19) وان الهدف من وجود أية مؤسسة هو تنظيم النتائج، فهي تركز جميع المواد للوصول للفائدة المنتطرة وهي تتطلب النظام والسيطرة بالإضافة الى أفراد يلتزمون بهذه الضوابط، ويعتمد عليهم في أداء المطلوب منهم يوما بعد آخر(45:ص40) من كل ما تقدم تتضح الوظائف الأساسية التي تؤديها الإدارة المتمثلة (بالتخطيط . التنظيم . التوجيه . الرقابة) وإذا أخذنا كل وظيفة من هذه الوظائف وتفحصنا الاعمال التي تقوم بها إدارة المراسم في ضوء ذلك نتأكد ان هذه الوظائف هي بالأساس وظائف إدارة المراسم أيضا .

أ . التخطيط Planning ان التخطيط في أحد معانيه هو تحديد الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجاز تلك الأهداف(74:ص12) وأن التخطيط هو الجهد الذهني الذي يبذل قبل التنفيذ(9:ص47) فان إدارة المراسم لا يمكن ان تقوم الا على أساس تحديد الأهداف، لأن الهدف هو الذي اليه يتجه السلوك، ولما كان الأداء والقيام بتنفيذ البرامج عملية سلوكية هادفة، فأنها لا تنطلق من فراغ بل لديها غايات محددة مسبقا تسعى الوصول اليها فعندما تحدد إدارة المراسم إقامة أي نشاط من نشاطاتها المذكورة فأنها تقوم بتحديد الهدف من إقامة هذا النشاط، المستلزمات المطلوبة .. الخ وطبيعي ان تحديد أهداف ومستلزمات إقامة النشاط يتطلب توافر الموارد المالية والتخصيصات اللازمة، ولأبد لها من أفراد يقومون على تنفيذها، ولأبد من تحقيق اتصالات مع المنظمات الأخرى انطلاقا من مبدأ أن المنظمة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالمحيط. وهكذا يكون التخطيط إحدى الوظائف الأساسية لإدارة المراسم.

ب. التنظيم Organization - تتضمن عملية التنظيم تحديد المهمات وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بالأفراد والأقسام المختلفة لغرض إنجاز الخطة المرسومة كذلك القيام

بتجميع هذه الأنشطة وتخصيص مدير لكل مجموعة منها وتفويض السلطة للقيام بهذه الأنشطة، وتوفير تنسيق لعلاقات السلطة أفقياً ورأسياً في الهيكل التنظيمي (9:ص50).

إن هذا المعنى الخاص بالتنظيم هو بالضبط ما تقوم به إدارة المراسم، فإذا علمنا أن كل المديرين عندما يقررون تنظيم منشأة أو إدارة قسم يتبعون نفس الطريق بغض النظر عن كون القائم بهذا العمل رئيساً لمجلس إدارة أو مدير لمنظمة أو رئيساً لقسم، فإنه المدير هو الذي ينجز العمل من خلال وبوساطة الآخرين من رؤوسيه أو يقوم بذلك من خلال التخطيط والتنظيم وتوجيه الآخرين والإشراف عليهم، (56:ص19) كما أن جميع الأنشطة التي تتطلب مسؤولين لإدارتها وأن على هؤلاء المديرين اعتماد التنظيم للأهداف التي ينبغي الوصول إليها عن طريق تجميع الأنشطة المسؤولين عنها ثم يقومون بالعهد بها إلى رؤوسيه مع تفويض السلطة اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة (9:ص50).

وهذا تماماً ما تقوم به إدارة المراسم، فهي تضم مجموعة الأنشطة التي يخصص لإدارتها بعض الموظفين الأكفاء، فهناك من هو مسؤول عن المؤتمرات والدعوات والتشريفات والاستقبال أو القيام بأعمال المرافقة والدلالة والترجمة، أو بتنظيم المقابلات ... الخ أن تحديد هذه الأعمال هو تحديد للأدوار المطلوبة القيام بها، والدور هو مجموعة التوقعات التي تحددها المنظمة وتنتظر من منتسبيها العمل على وفقها والقيام بأدائها، ومن كل ذلك يتأكد أن التنظيم هو إحدى وظائف إدارة المراسم.

جـ. التوجيه – Direction وهو عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو إنجاز أهداف المنظمة (72:ص12) أن التخطيط والتنظيم في حد ذاتها لا يؤديان إلى إتمام العمل، إنما من الضروري توجيه العاملين عند تنفيذهم الأعمال (9:ص52).

إن إدارة المراسم هي أكثر أنواع الإدارات عملاً بموضوع التوجيه لأن جل أنشطتها قائمة على الاتصال الشخصي، والعلاقات الاجتماعية، سواء الجماعية أم الثنائية، وهذا ما يتطلب التوجيه المستمر لكيفية تنفيذ الأعمال وكيفية إقامة أحسن أنواع الاتصالات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة وخارجها، لأن أية هفوة تؤدي إلى التأثير في عمل المنظمة كلها.

د. الرقابة – Control هي الفعاليات المتعلقة بقياس الإنجاز المتحقق ومقارنته بالخطوة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل (16:ص72) .

لا يمكن لإدارة المراسم ان تحقق أهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل إحدى قنوات التغذية العكسية Feed back، والمرآة التي تعكس حسن تنفيذ المهارات والبرامج الموضوعية لأغراض الوصول الى الأهداف Goals، ويبدو هذا واضحا في أدق تفاصيل عمل إدارة المراسم. ومن الجدير بالذكر ان وظيفة الرقابة تمارس عموديا وأفقيا في إدارة المراسم، عموديا من خلال مراقبة الإدارة العليا في دائرة المراسم وأشرافها على الأعمال ككل وتقييم أداء الموظفين، الذي يتضح يوميا، أما أفقيا فان أعمال وظيفة الرقابة تبدو بصفة (الرقابة الذاتية) الداخلية التي يفرضها العاملون في إدارة المراسم على أنفسهم.

والرقابة الداخلية هي العملية التي من خلال يقوم أعضاء التنظيم بوضع مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء التي ترشد سلوكهم بحيث ان رؤساءهم يحتاجون الى القيام بحد أدنى من التأثير الخارجي في سلوكهم (25:ص142) والعاملون في إدارة المراسم يفرضون مجموعة من المعايير التي تحدد الأداء السلوكي العملي من خلال الالتزام بأصول الاستقبال والتوديع والضيافة والتعامل والمقابلات والمرافقة، كذلك من خلال رفع التقارير عن الانطباعات الخاصة بالوفود التي ترور البلاد، كما سيتضح ذلك وهكذا تكون وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية من وظائف إدارة المراسم. من كل ما تقدم يتأكد بشكل علمي ان إدارة المراسم هي إدارة بالمفهوم العلمي للإدارة وكذلك من خلال القيام بأداء وظائف الإدارة الأساسية.

3. إدارة المراسم بين العلم والفن

هل إدارة المراسم علم وحسب او هي فن خالص او علم وفن؟ للإجابة على هذا السؤال لابد من إلقاء الضوء على معنى العلم ومعنى الفن ومعرفة موقع إدارة المراسم بينهما.

أ. **العلم – Science** هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها. والعلم محكوم بمنهجية واضحة، يتم من خلال اتباعها الوصول لنفس النتائج اذا تم اتباع نفس المنهجية في مواقع وأزمنة مختلفة ومن قبل أشخاص

مختلفين (41:ص26) والإدارة علم من حيث انها تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها المهمة واستخلاص نتائج يمكن القياس عليها، ومن أمثلة هذه المجالات التخطيط والتنظيم والدراسات السلوكية المرتبطة بالتنظيم غير الرسمي والعلاقات الإنسانية وعملية اتخاذ القرارات Decision Making وتخطيط وإدارة الموارد المالية (12:ص27).

ان إدارة المراسم بهذا المعنى هي علم أيضاً، لان العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله، كذلك معرفة بقواعد البروتوكول والأسبقية والأعراف والتقليد الخاصة بالمجتمع المحلي او المجتمعات الأخرى، كما تتطلب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي.

ب. الفن Art هو التوصل الى النتيجة المنشودة عن طريق تطبيق المهارة، أي ان الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الأداء (9:ص20).

من الممكن وصف الإدارة على انها فن لكونها تعمل في إطار ظروف وعوامل اجتماعية وحضارة معينة من خلال الاهتمام بالعنصر البشري في التنظيم، وهذا بدوره تحكمه عادات وتقاليد مختلفة وسلوك وتصرفات مختلفة مما يتطلب فناً خاصاً ومعرفة ذكية لفهمها والتجاوب معها (12:ص27) وإدارة المراسم هي علم تطبيقي كذلك قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم، أي ان العاملين في إدارة المراسم، يستخدمون الكثير من قواعد السلوك المؤدب والمهارات. ولما كانت المهارة Skill، هي القابلية في ترجمة المعرفة في عمل يحقق نتائج الإنجاز المرغوب (70:ص23) فان إدارة المراسم تقوم أيضاً بتحويل المعرفة بقواعد البروتوكول والالتكيت الى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها، إضافة الى ان العاملين في إدارة المراسم يطبقون كافة أنواع المهارة المعروفة فهم يمتلكون المهارة المعرفية Aconceptual Skill أي لهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في أثناء العمل كما انهم يمتلكون المهارات الإنسانية Ahuman Skill وذلك من خلال قابليتهم على العمل المناسب بالتعاون مع الآخرين من الأفراد الذين يمثلون مصدر عملهم في الأعمال المختلفة التي يقومون بها في أثناء مرافقة الوفود او تنظيم الزيارات والمقابلات الى غير ذلك كما ان العاملين في المراسم يمتلكون

المهارة التقنية او الفنية **Atechnical Skill** وذلك من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم او تخصصاتهم المهنية في الأعمال التي يؤدونها (72:ص23).

ان إدارة المراسم هي علم وفن في آن واحد، وأن العلاقة بين العلم والفن في هذا المجال هي علاقة طردية فكلما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في إدارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب.

وخلاصة القول ان (العالم يعلمنا) ان نعرف ونتعلم، اما الفن فيعلمنا (كيف نعمل) فإذا كان العلم ان نعرف دواعي السلوك الإنساني وانفعالات النفس البشرية، والعوامل المؤثرة في الإدراك وقواعد الإنصات والتحدث فان الفن يقتضي حسن تصريف الانفعالات وكظم الغيظ والهدوء في مواجهة الأزمات والظهور بالمظهر اللائق والكياسة واللباقة وغير ذلك من المواصفات المطلوبة في العاملين إدارة المراسم.

4.صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى

أ. إدارة المراسم وعلم النفس علم النفس **Psychology**، هو العلم الذي يبحث في العلاقة ما بين العقل والجسد الإنساني، ومن اهم غاياته الغوص في أعماق الشخصية الإنسانية بهدف الكشف عن الحقائق والقوانين الطبيعية البشرية مثل الإدراك والانتباه والانفعال والدافعية (12:ص28) وبالتالي فان هذا يساعد إدارة المراسم في معرفة وتفسير سلوك وتصرفات العاملين ان العلاقة بين إدارة المراسم وعلم النفس علاقة وثيقة كونها يتعاملان مع العنصر البشري، فعلم النفس يدرس الفرد وسلوكه وإدارة المراسم تعمل على تحقيق الغايات من خلال الفرد والجماعة.

ب. إدارة المراسم وعلم الاجتماع - يهدف علم الاجتماع **Sociology** الى الحصول على معرفة طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه من أفكار ومعايير وماذا يحص داخل هذه التجمعات لكي نعرف لماذا وكيف ومتى وماذا يحصل داخل هذه التجمعات (33:ص17) ولما كانت إدارة

المراسم تطبق وتنفذ على وبوساطة الأفراد، وهؤلاء ينتمون الى جماعات تنظيمية ووظيفية محددة بأطر ومفاهيم اجتماعية حيث تتعامل معهم بناء على ذلك مما يؤدي الى إزالة سوء الفهم ويتحقق التفاهم والتعاون وتتكون روح فريق العمل الواحد وبالتالي تحقيق أفضل النتائج والأهداف الإدارية والشخصية.

جـ. إدارة المراسم والعلاقات العامة – بين إدارة المراسم والعلاقات العامة صلات كثيرة ووثيقة ونستطيع تلمس معنى هذه الصلات ومدى استفادة إدارة المراسم من علم العلاقات العامة من خلال معرفة الجوانب الرئيسة لعمل العلاقات العامة Pubic Relations في الدول النامية ومنها: الجانب السياسي حيث تسهم العلاقات العامة بالتعاون مع التنظيمات السياسية وأجهزة الإعلام والتعلم في زيادة معرفة المواطنين بالموازنة بين الواجبات والحقوق ودور المواطن في إنجاز التحولات الاجتماعية والاقتصادية. اما الجانب الاجتماعي فتبدو استفادة إدارة المراسم منها من خلال العمل الذي تضطلع به العلاقات العامة في تهيئة الجماهير على تقبل الأفكار والمبادئ الخاصة بعلمية التحول والمساعدة على التكيف الاجتماعي مع عملية التغيير الحضاري ورفض الممارسات والعادات التي تعيق التقدم والإنتاج. اما في الجانب السلوكي فيعد محصلة الجانبين السابقين (10:ص4) اذ يتعلق بأسلوب التعامل مع الآخرين، والعلاقات العامة تحاول تحسين هذا الأسلوب وتسهيل السبل المؤدية الى إشباع الحاجات الإنسانية فضلاً عن تثبيت صورة طيبة في أذهان الناس عن الدولة ومؤسساتها المختلفة.

د. إدارة المراسم والعلوم السياسية – يستفيد العاملون في إدارة المراسم من معطيات العلوم السياسية خصوصاً في مجال العمل الدبلوماسي الذي يعد من الأركان الرئيسة لإدارة المراسم، لذا يتوجب معرفة النظم السياسية وفن الدبلوماسية والهيئات الدبلوماسية وأعمالها ونظم البروتوكول والالتكيت هي العمل الدبلوماسي، وهذه الأمور ستتم معرفتها تفصيلاً في مجريات الفصل الخاص بالدبلوماسية في هذا الكتاب.

5. أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم

ان قواعد السلوك الاجتماعية، والإجراءات والأعراف والتقاليد بين الأفراد في المجتمع تعد ضرورية لاكتساب الإنسان صفة الاجتماعية، لأنها من بين عوامل أخرى هي التي تميز الإنسان من باقي الكائنات الحية الأخرى، وأن معرفة هذه القواعد والإجراءات والأعراف والتقاليد ليس اختصاصاً لشخص دون آخر، فمعرفة وتطبيقها واجب وحق لكل مواطن صحيح ان بعض الأعمال والوظائف تتطلب الإلمام بها من منطلق الاختصاص ولكن ممارستها وتطبيقها على أرض الواقع من خلال عملية الاتصال بين الأفراد، تتطلب معرفة الفرد لها وممارستها منذ وقت مبكر من طفولته حتى يعتاد عليها لأنها أصبحت السمة الملزمة للمجتمع المتحضر. صحيح ان من واجب الدبلوماسي الذي يمثل بلده في الخارج أن يعرف مبادئ المراسم والمجاملات، وكيفية التصرف بلباقة وهدوء وكياسة، والظهور بالمظهر اللائق ومراعاة الأعراف والتقاليد والشكليات التي توصلت اليها الحضارة البشرية، كقواعد التصرف السليم، والأسبقية، وأداب المائدة، والتعارف واختيار الملابس، وغيرها ولكن في الواقع أن معرفة هذه القواعد مفترض ليس في الدبلوماسي وحده، وإنما في كل فرد مثقف ومهذب في المجتمع. فهي ليست شكليات مجردة، وعادات برجوازية فارغة، وإنما هي قواعد وعادات نشأت وتطورات مع الحضارة وتوصلت اليها البشرية بنتيجة تحضرها، وهي تقوم على أسس منطقية وصحية واجتماعية (17ص2).

من كل ذلك تتبدى أهمية الموضوع الذي لا تعد تفاصيله غريبة على حضارتنا العربية كما سيجري توضيحه، لذا فإن اللجوء الى المنطق والذوق السليم، والاعتماد على تقاليدنا العربية العميقة الجذور في الخلق السامي والطباع الحميدة والكرم وحسن الضيافة والإيثار وآداب الجيرة، ستكون خير دليل لنا في إقامة العلاقات الاجتماعية مع الآخرين على وفق ما تقتضيه قواعد السلوك الحضاري المهذب.

6. تطور المراسم

ان الحديث عن تطور المراسم يرتبط بتطور الحياة الإنسانية نفسها والمراحل التي رافقت نشوءها وتطورها، لأن ذلك من شأنه تسليط الضوء على طبيعة خصائص هذا العلم الذي يعد

من أقدم العلوم الإنسانية، ان لم يكن أقدامها فعلا، لأنه يرتبط بالعلاقات التي تصل بين الإنسان والبيئة المحيطة به وبيته وباقي أبناء جسده فحيثما وجدت هذه العلاقات سواء مع الطبيعة أو مع البيئة الاجتماعية فلا بد من تنظيم لأصولها وقواعد التعامل بين الإنسان ومكونات البيئة الطبيعية والإنسانية والتي هي مظهر من مظاهر إدارة المراسم التي تمثل أحد جوانب الحضارة وجوهرها البارزة. لذلك يمكن القول أنه إذا كان التاريخ سجلا للبشرية فالمراسم كانت في طليعة فصوله (59:ص1) ومما لا شك فيه ان المؤرخ اذا ما شرع بكتابة تاريخ الجماعات منذ العصور الأولى فلا بد له من أن يستعرض أثر المراسم وتطورها، لأنها واكبت التطور البشري وأثرت وتأثرت به، فكانت حصيلة من جهة وكانت مادته من جهة ثانية فالمراسم بمفهومها العام الذي يعني قواعد السلوك . انما هي قديمة قدم البشر أنفسهم، ففي القبائل البدائية التي نشأة في عصور ما قبل التاريخ، فان وجود الأساطير وما يرتبط بها من طقوس كانت أول مظاهر المراسم في الحياة الاجتماعية. لقد اتصلت هذه المراسم المتعلقة بالأسطورة والطقس بالحياة الدينية لتلك المجتمعات، حيث يرى غالبية الانثروبولوجيين بان جميع النظم الدينية تتألف من العقائد والشعائر اذ توجد عقائد وأفكار يتمسك بها أعضاء الجماعة تخص طبيعة الكون وموقع الإنسان فيه، أي طبيعة القوى الخارقة للطبيعة والكيفية التي ينبغي على الإنسان أن يحدد بواسطتها علاقته بها (58:ص57).

وتتمثل تلك الأساطير والطقوس بالكيفية التي وجد الإنسان الأول فيها نفسه لكي يستطیع الاستمرار بالحياة من خلال أيجاد الطرائق المعينة لتنظيم صلاته بمكونات البيئة. لذلك فالأساليب التي ابتدعها الإنسان الأول في كيفية التقرب من الآلهة من خلال تأدية الفرائض كالترتيل وتقديم الضحايا والنذور وغيرها، واداء بعض أنواع الحركات والرقص وضرب الطول وإشعال النيران كلها تمثل طقوس وهي أحد الأوجه اليسيرة لإدارة المراسم، لأن الطقس هو فعالية روحية تنجز وفق طريقة معينة يرسمها العرف الحضاري وهي تهدف الى استثارة عطف الآلهة أو تجنب غضبهم (58:ص262).

ان ما يؤكد صلة الأساطير والطقوس بالمراسم هو محتواها العملي والحركي، فالأساطير لدى تلك المجتمعات البدائية تتميز بأنها لا تعبر عن نفسها في أفكار ومعان محددة مثلما تعبر عن نفسها في أفعال. وهذا يعني، بوضوح، غلبة العامل العملي على العامل النظري (29:ص56). ونفس الشيء يقال عن الطقوس فهي في المظاهر الحركية للحياة النفسية، وما تكشف عنه هو بعض ميول وحاجات ورغبات لا مجرد أفكار، وتترجم هذه الميول والحاجات والرغبات الى حركات كالحركات الإيقاعية والرقصات (27:ص57).

لقد وجد الإنسان نفسه مضطرا بحكم عدم قدرته على تحصيل قوته بنفسه كما يقول العالم العربي (ابن خلدون) الى ان ينظم علاقاته الاجتماعية مع أخيه الإنسان (8:ص35). لذلك اتضحت أبعاد المراسم في تنظيم العلاقات بين جماعتين متباعتين من البشر، ففي عصور ما قبل التاريخ ظهرت حالات طبيعية من التعامل بين الجماعات البدائية، بحيث وجد أحد الأطراف ثمة حاجة للاتصال بالطرف الثاني من أجل إيقاف المعركة عندما يرخي الظلام سدوله، ولكي يتسنى للطرفين دفن قتلاهم وتضميد ومعالجة جراحهم وتبادل أسراهم - وهذه الأمور هي من مظاهر المراسم وثمة دلائل تاريخية تشير الى ان الجماعات البدائية كانت تقوم بإجراء الحوار السلمي مع الجماعات الأخرى، وكانت المجتمعات القديمة تمارس طقوسا ومراسم معينة لاستقبال المبعوثين الأجانب، انطلاقا من نظرة التخوف الى الغرباء، فمثلا كانت النتر يتبعون أسلوا مضحكا في اتفاق ما كانوا يعتقدون أن السفراء الأجانب يتقمصونه من الرجس وذلك بأن يجروهم الى الوثوب فوق كومة من النار الملتهبة قبل إدخالهم في حضرة الملوك النتر، وحتى اذا كان أولئك السفراء يحملون الهدايا كانت تظهر من الشر بالنار أيضا وفي عهد جمهورية البندقية في القرن الخامس عشر الميلادي كان الحكام يهدون رعاياهم بالنفي والبطش اذا أقاموا علاقات مع أعضاء البعثة الدبلوماسية الأجنبية، وقد كانت حكومة إيران تعرض سياجا على الدبلوماسيين في أواسط العشرينات من القرن العشرين وتحرم على رعاياها الاتصال بهم (59:ص3). أننا نسوق هذه الأمثلة المعاصرة التي تشبه الحالات التي أشرنا اليها في المجتمعات البدائية، لكي يتضح لنا مقدار الفارق الحضاري حين نتكلم في الصفحات القادمة عن موقع المراسم في الحضارة

العربية، حيث عرف العرب تبادل السفراء ووضعوا قواعد إكرامهم وحسن استقبالهم وغير ذلك مما يتصل بتنظيم قواعد السلوك الإنساني كما سيتضح ذلك .

المراسم عند الإغريق واليونان

وتحدثنا أساطير قدماء الإغريق أن المبعوث الأجنبي يضمّر الشر والمكائد وأن التجسس والنصوصية والأغراء تتجسد فيه برغم أنه على قدر كبير من خفة الروح وسرعة البديهة (59:ص5) لقد تطورت المراسم على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعهدها، وأخذت مظاهر شتى، منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في مناسبات الزواج أو دفن الموتى أو في تتويج الملوك أو في إعلان الحروب ويلاحظ أن أكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية وبالذات الدبلوماسية منها. فبعد تطور الحياة وانتقال المجتمعات من الطور البدائي إلى الأطوار الأكثر تقدماً، فإن مظاهر المراسم المرتبطة بالدبلوماسية أخذت أشكالاً جديدة. ففي القرن السادس قبل الميلاد وما بعده تميزت العلاقات بين مدن اليونان بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفقاً لما يتصفون به من خصال ومميزات، وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدتهم، وحكامهم، ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات وتقصي الحقائق وأعداد التقارير. وكانت تحري بين السفراء مساجلات وجولات جدلية أمام الحشود الجماهيرية التي تؤلف اجتماعاتها مؤتمرات عامة يتبارى فيها خطباء المدن وسفراؤها لإظهار النيات الطيبة التي يحملها مواطنوهم وحكامهم، وغالباً ما تتدخل وفود غريبة إذا ما احتدم الجدل بين وفدين فيعود الهدوء إلى نصابه. وفي هذه الظاهرة شبه مصغر لما يجري اليوم في الأمم المتحدة، لقد رافق نشوء الدبلوماسية نشوء المراسم، حيث وضعت الامتيازات والحصانات للموفدين واتضح للإنسان أن العلاقات الإنسانية لا يمكن تنظيمها عن طريق القتل فقط، وإنما يمكن ذلك عن طريق النقاش الهادئ وإبراز وجهات النظر الفردية، فينجم عن ذلك احترام القانون ورجحان لكفته على المصالح الإقليمية الضيقة.

وإذا انتقلنا من الإغريق إلى الرومان لوجدنا أن الرومان كانوا أقل التزاماً أو اعتماداً على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعالم الخارجي، لأنهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية، ولهذا يصح القول أن الرومان لم يقدموا شيئاً للنقاش

والمفاوضات ودورها في حل الخلافات بقدر ما اظهروا العلاقة الشديدة بين الدبلوماسية والعسكرية وإخضاع الشعوب بالقوة.

ب- إدارة المراسم في الحضارة العربية

أولاً: المراسم في الحضارة العربية القديمة

إذا كانت البلدان الأوربية قد التفتت في القرن الخامس عشر الميلادي الى وضع قواعد للبروتوكول والاتكيت لتنظيم العلاقات الاجتماعية بشكل عام والعلاقات الدبلوماسية بشكل خاص، فإن العرب قد عرفوا هذه القواعد منذ وقت مبكر من بزوغ فجر الحضارة العربية التي تعد أولى الحضارات الإنسانية التي تكونت على هذه الأرض، ويأتي ذلك كتحصيل حاصل للتجمع الإنساني الذي إبدع القوانين والنواميس الاجتماعية التي تنظم العلاقات بين الناس، ويكفي ان تشير الى الإبداعات الحضارية على ارض وادي الرافدين، حيث عرف الآشوريون والبابليون العديد من قواعد الاتكيت قبل غيرهم فكما نعلم ان (سرجون الاكدي) هو مؤسس اول امبراطورية في العالم التي وضع لها الاسس السياسية الرافية. كما ان مسلة حمورابي تعد شاهد تاريخي عظيم على مدى الرقي الذي وصلت اليه حياة العراقيين في زمن حمورابي الذي سن القوانين لتنظيم الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وعرف العراقيون القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في بلاد بابل وآشور يستقبل السفراء ودوافعي الضرائب الذين يأتون باعداد كبيرة من كل انحاء الامبراطورية الاشورية الحديثة فالملك يجلس على عرشه المرتفع في غرفة استقبال كبرى في القصر وقد اقعى اسده المدجن عند قدميه وأحاط به وزراءه وأفراد البلاط الحرس وهو يرتدي كامل أريته الرسمية، ويستقبل بكل مهابة سفراء الدول العظمى التي يستطيع مع حكامها، الملوك العظام ان يعاملهم بحديث دبلوماسي بمثابة الاخوة، وفي ذلك الوقت عندما يقوم السفراء أوراق اعتمادهم، فانهم يطرحون عند أقدام الملك الهدايا الثمينة التي جلبوها له من الذهب والفضة والمعدات الثمينة او الأحجار

الكريمة، أو يستعرضون أمامه الخيول المختارة من بلدانهم وعلى الأخص العبيد المختارين أو النباتات أو الحيوانات الفادرة(44:ص244).

لقد كان الملك البابلي أو الآشوري يستقبل الوفود أو دافعي الضرائب وهو يرتدي كامل ثيابه الرسمة ويشاهد واقفاً أو جالساً ويمسك بعصا طويلة هي شعار رتبته، ومن خلفه يتجمع حملة سيفه وأسلحته ومراوحه، وأمامه كفلاء السفراء أو دافعو الضرائب الذين يحملون الهدايا،(44:ص45) كما عرف العراقيون القدامى إصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانين لأنها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عبارة عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الأوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة، وكان من الممكن أن تصدر المراسيم لتشمل مدينة واحدة أو مجموعة من المدن وكان مضمونها خاصاً بإطفاء أنواع معينة من الديون وقوائدها وإلغاء أنواع معينة من الضرائب أو تخفيفها وإبطال أنواع معينة من عقود الأملاك غير المنقولة وكذلك قد تكون تلك المراسيم تعالج الأوضاع الاقتصادية القائمة مثل إلغاء لبعض القواعد القانونية لمدة محددة وهكذا أصبحت تلك المراسم تقوم على خلق رابطة جديدة بين العاهل الجديد ورعاياه لتتوفر في ظلها العدالة.. وقد عرف الآشوريون مراسم تتويج الملك التي حفظتها العديد والرقم الأثارية(29:ص54).

ثانياً: المراسم قبل الإسلام

أما في عصر ما قبل الإسلام فإن العرب اتصفوا بالذوق واللفظ في التعامل الدبلوماسي، حيث كانت العرب توفد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل إلى تلك الوفود مهمات التشاور وأجراء المفاوضات من أجل الصلح والتحالف والوساطة وإرسال الهدايا والإفادة من الزواج السياسي في توطيد أواصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الإسلام الحكومة وأسسوا دار لها اسمها (دار الندوة) التي هي دار (المشورة) وكان يديرها مجلس تتوزع على أعضائه مهمات تنظيم شؤون الحياة، وكانت (السفارة) وظيفة معروفة في مدينة مكة إذ كانت تتولى تمثيل القبيلة في شؤون الصلح بعد القتال، أو التفاوض مع سائر القبائل، أو في مجالات المفاخرة، وكانت هذه الوظيفة لبنى عدي من بطون قريش وقد تولاه قبل الإسلام عمر بن الخطاب(39:ص17).

تفصيلات العملية الإدارية، وتناولنا وظائف الإدارة، نجد ان الموضوع يصبح أكثر وضوحا وتوكيدا لحقيقة أن إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة الأخرى.

ان قيام أية إدارة يعني أن تنتبأ وتخطط وأن تنظم وتصدر الأوامر وأن تتسق وأن تراقب (12:ص19) وان الهدف من وجود أية مؤسسة هو تنظيم النتائج، فهي تركز جميع المواد للوصول للفائدة المنتظرة وهي تتطلب النظام والسيطرة بالإضافة الى أفراد يلتزمون بهذه الضوابط، ويعتمد عليهم في أداء المطلوب منهم يوما بعد آخر (45:ص40) من كل ما تقدم تتضح الوظائف الأساسية التي تؤديها الإدارة المتمثلة (بالتخطيط . التنظيم . التوجيه . الرقابة) وإذا أخذنا كل وظيفة من هذه الوظائف وتفحصنا الاعمال التي تقوم بها إدارة المراسم في ضوء ذلك نتأكد ان هذه الوظائف هي بالأساس وظائف إدارة المراسم أيضا: .

أ . التخطيط Planning ان التخطيط في أحد معانيه هو تحديد الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجاز تلك الأهداف (74:ص12) وأن التخطيط هو الجهد الذهني الذي يبذل قبل التنفيذ (9:ص47) فان إدارة المراسم لا يمكن ان تقوم الا على أساس تحديد الأهداف، لأن الهدف هو الذي يوجه السلوك، ولما كان الأداء والقيام بتنفيذ البرامج عملية سلوكية هادفة، فأنها لا تنطلق من فراغ بل لديها غايات محددة مسبقا تسعى الوصول اليها فعندما تحدد إدارة المراسم إقامة أي نشاط من نشاطاتها المذكورة فأنها تقوم بتحديد الهدف من إقامة هذا النشاط، المستلزمات المطلوبة .. الخ وطبيعي ان تحديد أهداف ومستلزمات إقامة النشاط يتطلب توافر الموارد المالية والتخصيصات اللازمة، ولأبد لها من أفراد يقومون على تنفيذها، ولأبد من تحقيق اتصالات مع المنظمات الأخرى انطلاقا من مبدأ أن المنظمة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالمحيط. وهكذا يكون التخطيط إحدى الوظائف الأساسية لإدارة المراسم.

ب. التنظيم Organization - تتضمن عملية التنظيم تحديد المهمات وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بالأفراد والأقسام المختلفة لغرض إنجاز الخطة المرسومة كذلك القيام

بتجميع هذه الأنشطة وتخصيص مدير لكل مجموعة منها وتفويض السلطة للقيام بهذه الأنشطة، وتوفير تنسيق لعلاقات السلطة أفقياً ورأسياً في الهيكل التنظيمي (9:ص50).

ان هذا المعنى الخاص بالتنظيم هو بالضبط ما تقوم به إدارة المراسم، فإذا علمنا ان كل المديرين عندما يقررون تنظيم منشأة أو إدارة قسم يتبعون نفس الطريق بغض النظر عن كون القائم بهذا العمل رئيساً لمجلس إدارة أو مدير لمنظمة أو رئيساً لقسم، فإنه المدير هو الذي ينجز العمل من خلال وبوساطة الآخرين من رؤوسيه أو يقوم بذلك من خلال التخطيط والتنظيم وتوجيه الآخرين والإشراف عليهم، (56:ص19) كما ان جميع الأنشطة التي تتطلب مسؤولين لإدارتها وأن على هؤلاء المديرين اعتماد التنظيم للأهداف التي ينبغي الوصول إليها عن طريق تجميع الأنشطة المسؤولين عنها ثم يقومون بالعهد بها الى رؤوسيه مع تفويض السلطة اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة (9:ص50).

وهذا تماماً ما تقوم به إدارة المراسم، فهي تضم مجموعة الأنشطة التي يخصص لإدارتها بعض الموظفين الأكفاء، فهناك من هو مسؤول عن المؤتمرات والدعوات والتشريفات والاستقبال أو القيام بأعمال المرافقة والدلالة والترجمة، أو بتنظيم المقابلات ... الخ ان تحديد هذه الأعمال هو تحديد للأدوار المطلوبة القيام بها. والدور هو مجموعة التوقعات التي تحددها المنظمة وتنتظر من منتسبيها العمل على وفقها والقيام بأدائها، ومن كل ذلك يتأكد ان التنظيم هو إحدى وظائف إدارة المراسم.

جـ. التوجيه - Direction وهو عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو إنجاز أهداف المنظمة (72:ص12) ان التخطيط والتنظيم في حد ذاتها لا يؤديان الى إتمام العمل، انما من الضروري توجيه العاملين عند تنفيذهم الأعمال (9:ص52).

ان إدارة المراسم هي أكثر أنواع الإدارات عملاً بموضوع التوجيه لأن جل أنشطتها قائمة على الاتصال الشخصي، والعلاقات الاجتماعية، سواء الجماعية أم الثنائية، وهذا ما يتطلب التوجيه المستمر لكيفية تنفيذ الأعمال وكيفية إقامة احسن أنواع الاتصالات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة وخارجها، لأن أية هفوة تؤدي الى التأثير في عمل المنظمة كلها.

د. الرقابة – Control هي الفعاليات المتعلقة بقياس الإنجاز المتحقق ومقارنته بالخطة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل (16:ص72) .

لا يمكن لإدارة المراسم ان تحقق أهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل إحدى قنوات التغذية العكسية Feed back، والمرآة التي تعكس حسن تنفيذ المهارات والبرامج الموضوعية لأغراض الوصول الى الأهداف Goals، ويبدو هذا واضحا في أدق تفاصيل عمل إدارة المراسم. ومن الجدير بالذكر ان وظيفة الرقابة تمارس عموديا وأفقيا في إدارة المراسم، عموديا من خلال مراقبة الإدارة العليا في دائرة المراسم وأشرافها على الأعمال ككل وتقييم أداء الموظفين، الذي يتضح يوميا، أما أفقيا فان أعمال وظيفة الرقابة تبدو بصفة (الرقابة الذاتية) الداخلية التي يفرضها العاملون في إدارة المراسم على أنفسهم.

والرقابة الداخلية هي العملية التي من خلال يقوم أعضاء التنظيم بوضع مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء التي ترشد سلوكهم بحيث ان رؤساءهم يحتاجون الى القيام بحد أدنى من التأثير الخارجي في سلوكهم (25:ص142) والعاملون في إدارة المراسم يفرضون مجموعة من المعايير التي تحدد الأداء السلوكي العملي من خلال الالتزام بأصول الاستقبال والتوديع والضيافة والتعامل والمقابلات والمرافقة، كذلك من خلال رفع التقارير عن الانطباعات الخاصة بالوفود التي تزور البلاد، كما سيتضح ذلك وهكذا تكون وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية من وظائف إدارة المراسم. من كل ما تقدم يتأكد بشكل علمي ان إدارة المراسم هي إدارة بالمفهوم العلمي للإدارة وكذلك من خلال القيام بأداء وظائف الإدارة الأساسية.

3. إدارة المراسم بين العلم والفن

هل إدارة المراسم علم وحسب او هي فن خالص او علم وفن؟ للإجابة على هذا السؤال لابد من إلقاء الضوء على معنى العلم ومعنى الفن ومعرفة موقع إدارة المراسم بينهما.

أ. **العلم – Science** هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها. والعلم محكوم بمنهجية واضحة، يتم من خلال اتباعها الوصول لنفس النتائج اذا تم اتباع نفس المنهجية في مواقع وأزمنة مختلفة ومن قبل أشخاص

مختلفين (41:ص26) والإدارة علم من حيث انها تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها المهمة واستخلاص نتائج يمكن القياس عليها، ومن أمثلة هذه المجالات التخطيط والتنظيم والدراسات السلوكية المرتبطة بالتنظيم غير الرسمي والعلاقات الإنسانية وعملية اتخاذ القرارات Decision Making وتخطيط وإدارة الموارد المالية (12:ص27).

ان إدارة المراسم بهذا المعنى هي علم أيضاً، لان العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله، كذلك معرفة بقواعد البروتوكول والأسبقية وبالأعراف والتقاليد الخاصة بالمجتمع المحلي او المجتمعات الأخرى، كما تتطلب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي.

ب. الفن Art هو التوصل الى النتيجة المنشودة عن طريق تطبيق المهارة، أي ان الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الأداء (9:ص20).

من الممكن وصف الإدارة على انها فن لكونها تعمل في إطار ظروف وعوامل اجتماعية وحضارة معينة من خلال الاهتمام بالعنصر البشري في التنظيم، وهذا بدوره تحكمه عادات وتقاليد مختلفة وسلوك وتصرفات مختلفة مما يتطلب فناً خاصاً ومعرفة ذكية لفهمها والتجارب معها (12:ص27) وإدارة المراسم هي علم تطبيقي كذلك قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم، أي ان العاملين في إدارة المراسم، يستخدمون الكثير من قواعد السلوك المؤدب والمهارات. ولما كانت المهارة Skill، هي القابلية في ترجمة المعرفة في عمل يحقق نتائج الإنجاز المرغوب (70:ص23) فان إدارة المراسم تقوم أيضاً بتحويل المعرفة بقواعد البروتوكول والالتكيت الى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها، إضافة الى ان العاملين في إدارة المراسم يطبقون كافة أنواع المهارة المعروفة فهم يمتلكون المهارة المعرفية Aconceptual Skill أي لهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في أثناء العمل كما انهم يمتلكون المهارات الإنسانية Ahuman Skill وذلك من خلال قابليتهم على العمل المناسب بالتعاون مع الآخرين من الأفراد الذين يمثلون مصدر عملهم في الأعمال المختلفة التي يقومون بها في أثناء مرافقة الوفود او تنظيم الزيارات والمقابلات الى غير ذلك كما ان العاملين في المراسم يمتلكون

المهارة التقنية أو الفنية **Atechnical Skill** وذلك من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم أو تخصصاتهم المهنية في الأعمال التي يؤدونها (72:ص23).

إن إدارة المراسم هي علم وفن في آن واحد، وأن العلاقة بين العلم والفن في هذا المجال هي علاقة طردية فكلما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في إدارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب.

وحلاصة القول أن (العالم يعلمنا) أن نعرف ونتعلم، أما الفن فيعلمنا (كيف نعمل) فإذا كان العلم أن نعرف دواعي السلوك الإنساني وانفعالات النفس البشرية، والعوامل المؤثرة في الإدراك وقواعد الإنصات والتحدث فإن الفن يقتضي حسن تصريف الانفعالات وكظم الغيظ والهدوء في مواجهة الأزمات والظهور بالمظهر اللائق واللباقة وغير ذلك من المواصفات المطلوبة في العاملين إدارة المراسم.

4.صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى

أ. إدارة المراسم وعلم النفس علم النفس **Psychology**، هو العلم الذي يبحث في العلاقة ما بين العقل والجسد الإنساني، ومن أهم غاياته الغوص في أعماق الشخصية الإنسانية بهدف الكشف عن الحقائق والقوانين الطبيعية البشرية مثل الإدراك والانتباه والانفعال والدافعية (12:ص28) وبالتالي فإن هذا يساعد إدارة المراسم في معرفة وتفسير سلوك وتصرفات العاملين أن العلاقة بين إدارة المراسم وعلم النفس علاقة وثيقة كونها يتعاملان مع العنصر البشري، فعلم النفس يدرس الفرد وسلوكه وإدارة المراسم تعمل على تحقيق الغايات من خلال الفرد والجماعة.

ب. إدارة المراسم وعلم الاجتماع - يهدف علم الاجتماع **Sociology** إلى الحصول على معرفة طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه من أفكار ومعايير وماذا يحص داخل هذه التجمعات لكي نعرف لماذا وكيف ومتى وماذا يحصل داخل هذه التجمعات (33:ص17) ولما كانت إدارة

المراسم تطبق وتنفذ على وبوساطة الأفراد، وهؤلاء ينتمون الى جماعات تنظيمية ووظيفية محددة بأطر ومفاهيم اجتماعية حيث تتعامل معهم بناء على ذلك مما يؤدي الى إزالة سوء الفهم وتحقيق التفاهم والتعاون وتتكون روح فريق العمل الواحد وبالتالي تحقيق أفضل النتائج والأهداف الإدارية والشخصية.

ج. إدارة المراسم والعلاقات العامة – بين إدارة المراسم والعلاقات العامة صلات كثيرة ووثيقة ونستطيع تلمس معنى هذه الصلات ومدى استفادة إدارة المراسم من علم العلاقات العامة من خلال معرفة الجوانب الرئيسة لعمل العلاقات العامة Pubic Relations في الدول النامية ومنها: الجانب السياسي حيث تسهم العلاقات العامة بالتعاون مع التنظيمات السياسية وأجهزة الإعلام والتعلم في زيادة معرفة المواطنين بالموازنة بين الواجبات والحقوق ودور المواطن في إنجاز التحولات الاجتماعية والاقتصادية. اما الجانب الاجتماعي فتبدو استفادة إدارة المراسم منها من خلال العمل الذي تضطلع به العلاقات العامة في تهيئة الجماهير على تقبل الأفكار والمبادئ الخاصة بعلمية التحول والمساعدة على التكيف الاجتماعي مع عملية التغيير الحضاري ورفض الممارسات والعادات التي تعيق التقدم والإنتاج. اما في الجانب السلوكي فيعد محصلة الجانبين السابقين (10:ص4) اذ يتعلق بأسلوب التعامل مع الآخرين، والعلاقات العامة تحاول تحسين هذا الأسلوب وتسهيل السبل المؤدية الى إشباع الحاجات الإنسانية فضلاً عن تثبيت صورة طيبة في أذهان الناس عن الدولة ومؤسساتها المختلفة.

د. إدارة المراسم والعلوم السياسية – يستفيد العاملون في إدارة المراسم من معطيات العلوم السياسية خصوصاً في مجال العمل الدبلوماسي الذي يعد من الأركان الرئيسة لإدارة المراسم، لذا يتوجب معرفة النظم السياسية وفن الدبلوماسية والهيئات الدبلوماسية وأعمالها ونظم البروتوكول والالتكيت هي العمل الدبلوماسي، وهذه الأمور ستتم معرفتها تفصيلاً في مجريات الفصل الخاص بالدبلوماسية في هذا الكتاب.

5. أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم

ان قواعد السلوك الاجتماعية، والإجراءات والأعراف والتقاليد بين الأفراد في المجتمع تعد ضرورية لاكتساب الإنسان صفة الاجتماعية، لأنها من بين عوامل أخرى هي التي تميز الإنسان من باقي الكائنات الحية الأخرى، وأن معرفة هذه القواعد وإجراءات والأعراف والتقاليد ليس اختصاصا لشخص دون آخر، فمعرفة وتطبيقها واجب وحق لكل مواطن صحيح ان بعض الأعمال والوظائف تتطلب الإلمام بها من منطلق الاختصاص ولكن ممارستها وتطبيقها على أرض الواقع من خلال عملية الاتصال بين الأفراد، تتطلب معرفة الفرد لها وممارستها منذ وقت مبكر من طفولته حتى يعتاد عليها لأنها أصبحت السمة الملزمة للمجتمع المتحضر. صحيح ان من واجب الدبلوماسي الذي يمثل بلده في الخارج أن يعرف مبادئ المراسم والمجاملات، وكيفية التصرف بلباقة وهدوء وكياسة، والظهور بالمظهر اللائق ومراعاة الأعراف والتقاليد والشكليات التي توصلت اليها الحضارة البشرية، كقواعد التصرف السليم، والأسبقية، وأداب المائدة، والتعارف واختيار الملابس، وغيرها ولكن في الواقع أن معرفة هذه القواعد مفترض ليس في الدبلوماسي وحده، وإنما في كل فرد مثقف ومهذب في المجتمع. فهي ليست شكليات مجردة، وعادات برجوازية فارغة، وإنما هي قواعد وعادات نشأت وتطورات مع الحضارة وتوصلت اليها البشرية بنتيجة تحضرها، وهي تقوم على أسس منطقية وصحية واجتماعية (17ص2).

من كل ذلك تتبدى أهمية الموضوع الذي لا تعد تفاصيله غريبة على حضارتنا العربية كما سيجري توضيحه، لذا فإن اللجوء الى المنطق والذوق السليم، والاعتماد على تقاليدنا العربية العميقة الجذور في الخلق السامي والطباع الحميدة والكرم وحسن الضيافة والإيثار وآداب الجيرة، ستكون خير دليل لنا في إقامة العلاقات الاجتماعية مع الآخرين على وفق ما تقتضيه قواعد السلوك الحضاري المهذب.

6. تطور المراسم

ان الحديث عن تطور المراسم يرتبط بتطور الحياة الإنسانية نفسها والمراحل التي رافقت نشوءها وتطورها، لأن ذلك من شأنه تسليط الضوء على طبيعة خصائص هذا العلم الذي يعد

من أقدم العلوم الإنسانية، ان لم يكن أقدامها فعلا، لأنه يرتبط بالعلاقات التي تصل بين الإنسان والبيئة المحيطة به وبيئته وباقي أبناء جنسه فحيثما وجدت هذه العلاقات سواء مع الطبيعة أو مع البيئة الاجتماعية فلا بد من تنظيم لأصولها وقواعد التعامل بين الإنسان ومكونات البيئة الطبيعية والإنسانية والتي هي مظهر من مظاهر إدارة المراسم التي تمثل أحد جوانب الحضارة ووجوهها البارزة. لذلك يمكن القول أنه إذا كان التاريخ سجلا للبشرية فالمراسم كانت في طليعة فصوله (59:ص1) ومما لا شك فيه ان المؤرخ اذا ما شرع يكتب تاريخ الجماعات منذ العصور الأولى فلا بد له من أن يستعرض أثر المراسم وتطورها، لأنها واكبت التطور البشري وأثرت وتأثرت به، فكانت حصيلة من جهة وكانت مادته من جهة ثانية فالمراسم بمفهومها العام الذي يعني قواعد السلوك . انما هي قديمة قدم البشر أنفسهم، ففي القبائل البدائية التي نشأت في عصور ما قبل التاريخ، فان وجود الأساطير وما يرتبط بها من طقوس كانت أول مظاهر المراسم في الحياة الاجتماعية. لقد اتصلت هذه المراسم المتعلقة بالأسطورة والطقس بالحياة الدينية لتلك المجتمعات، حيث يرى غالبية الانثروبولوجيين بان جميع النظم الدينية تتألف من العقائد والشعائر اذ توجد عقائد وأفكار يتمسك بها أعضاء الجماعة تخص طبيعة الكون وموقع الإنسان فيه، أي طبيعة القوى الخارقة للطبيعة والكيفية التي ينبغي على الإنسان أن يحدد بواسطتها علاقته بها (58:ص57).

وتتمثل تلك الأساطير والطقوس بالكيفية التي وجد الإنسان الأول فيها نفسه لكي يستطيع الاستمرار بالحياة من خلال أيجاد الطرائق المعينة لتنظيم صلاته بمكونات البيئة. لذلك فالأساليب التي ابتدعها الإنسان الأول في كيفية التقرب من الآلهة من خلال تأدية الفرائض كالترتيل وتقديم الضحايا والذنور وغيرها، واداء بعض أنواع الحركات والرقص وضرب الطول وإشعال النيران كلها تمثل طقوس وهي أحد الأوجه اليسيرة لإدارة المراسم، لأن الطقس هو فعالية روحية تتجز وفق طريقة معينة يرسمها العرف الحضاري وهي تهدف الى استثارة عطف الآلهة او تجنب غضبهم (58:ص262).

ان ما يؤكد صلة الأساطير والطقوس بالمراسم هو محتواها العملي والحركي، فالأساطير لدى تلك المجتمعات البدائية تتميز بأنها لا تعبر عن نفسها في أفكار ومعان محددة مثلما تعبر عن نفسها في أفعال. وهذا يعني، بوضوح، غلبة العامل العملي على العامل النظري (29:ص56). ونفس الشيء يقال عن الطقوس فهي في المظاهر الحركية للحياة النفسية، وما تكشف عنه هو بعض ميول وحاجات ورغبات لا مجرد أفكار، وتترجم هذه الميول والحاجات والرغبات الى حركات كالحركات الإيقاعية والرقصات (27:ص57).

لقد وجد الإنسان نفسه مضطرا بحكم عدم قدرته على تحصيل قوته بنفسه كما يقول العالم العربي (ابن خلدون) الى ان ينظم علاقاته الاجتماعية مع أخيه الإنسان (8:ص35). لذلك اتضحت أبعاد المراسم في تنظيم العلاقات بين جماعتين متباعدتين من البشر، ففي عصور ما قبل التاريخ ظهرت حالات طبيعية من التعامل بين الجماعات البدائية، بحيث وجد أحد الأطراف ثمة حاجة للاتصال بالطرف الثاني من أجل إيقاف المعركة عندما يرخي الظلام سدوله، ولكي يتسنى للطرفين دفن قتلاهم وتضميد ومعالجة جرحاهم وتبادل أسراهم - وهذه الأمور هي من مظاهر المراسم وثمة دلائل تاريخية تشير الى ان الجماعات البدائية كانت تقوم بإجراء الحوار السلمي مع الجماعات الأخرى، وكانت المجتمعات القديمة تمارس طقوسا ومراسم معينة لاستقبال المبعوثين الأجانب، انطلاقا من نظرة التخوف الى الغرباء، فمثلا كانت النتر يتبعون أسلوبا مضحكا في اتقاء ما كانوا يعتقدون أن السفراء الأجانب يتقمصونه من الرجس وذلك بأن يجروهم الى الوثوب فوق كومة من النار الملتهبة قبل إدخالهم في حضرة الملوك النتر، وحتى اذا كان أولئك السفراء يحملون الهدايا كانت تظهر من الشر بالنار أيضا وفي عهد جمهورية البندقية في القرن الخامس عشر الميلادي كان الحكام يهددون رعاياهم بالنفي والبطش اذا أقاموا علاقات مع أعضاء البعثة الدبلوماسية الأجنبية، وقد كانت حكومة إيران تفرض سياجا على الدبلوماسيين في أواسط العشرينات من القرن العشرين وتحرم على رعاياها الاتصال بهم (59:ص3). أننا نسوق هذه الأمثلة المعاصرة التي تشبه الحالات التي أشرنا إليها في المجتمعات البدائية، لكي يتضح لنا مقدار الفارق الحضاري حين نتكلم في الصفحات القادمة عن موقع المراسم في الحضارة

العربية، حيث عرف العرب تبادل السفراء ووضعوا قواعد إكرامهم وحسن استقبالهم وغير ذلك مما يتصل بتنظيم قواعد السلوك الإنساني كما سيتضح ذلك .

المراسم عند الإغريق واليونان

وتحدثنا أساطير قدماء الإغريق أن المبعوث الأجنبي يضمّر الشر والمكائد وأن التجسس واللصوصية والأغراء تتجسد فيه برغم أنه على قدر كبير من خفة الروح وسرعة البديهة (59:ص5) لقد تطورت المراسم على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعهدها، وأخذت مظاهر شتى، منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في مناسبات الزواج أو دفن الموتى أو في تتويج الملوك أو في إعلان الحروب ويلاحظ أن أكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية وبالذات الدبلوماسية منها. فبعد تطور الحياة وانتقال المجتمعات من الطور البدائي إلى الأطوار الأكثر تقدماً، فإن مظاهر المراسم المرتبطة بالدبلوماسية أخذت أشكالاً جديدة. ففي القرن السادس قبل الميلاد وما بعده تميزت العلاقات بين مدن اليونان بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفقاً لما يتصفون به من خصال ومميزات، وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدتهم، وحكامهم، ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات وتفصي الحقائق وأعداد التقارير. وكانت تجري بين السفراء مساجلات وجولات جدلية أمام الحشود الجماهيرية التي تؤلف اجتماعاتها مؤتمرات عامة يتبارى فيها خطباء المدن وسفراؤها لإظهار النيات الطيبة التي يحملها مواطنوهم وحكامهم، وغالباً ما تتدخل وفود غريبة إذا ما احتدم الجدل بين وفدين فيعود الهدوء إلى نصابه. وفي هذه الظاهرة شبه مصغر لما يجري اليوم في الأمم المتحدة. لقد رافق نشوء الدبلوماسية نشوء المراسم، حيث وضعت الامتيازات والحصانات للموفدين واتضح للإنسان أن العلاقات الإنسانية لا يمكن تنظيمها عن طريق القتل فقط، وإنما يمكن ذلك عن طريق النقاش الهادئ و إبراز وجهات النظر الفردية، فينجم عن ذلك احترام القانون ورجحان لكفته على المصالح الإقليمية الضيقة.

وإذا انتقلنا من الإغريق إلى الرومان لوجدنا أن الرومان كانوا أقل التزاماً أو اعتماداً على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعلم الخارجي، لأنهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية، ولهذا يصح القول أن الرومان لم يقدموا شيئاً للنقاش

والمفاوضات ودورها في حل الخلافات بقدر ما اظهروا العلاقة الشديدة بين الدبلوماسية والعسكرية وإخضاع الشعوب بالقوة.

ب- إدارة المراسم في الحضارة العربية

أولاً: المراسم في الحضارة العربية القديمة

إذا كانت البلدان الأوربية قد التفتت في القرن الخامس عشر الميلادي الى وضع قواعد للبروتوكول والاتكيت لتنظيم العلاقات الاجتماعية بشكل عام والعلاقات الدبلوماسية بشكل خاص، فإن العرب قد عرفوا هذه القواعد منذ وقت مبكر من بزوغ فجر الحضارة العربية التي تعد أولى الحضارات الإنسانية التي تكونت على هذه الأرض، ويأتي ذلك كتحصيل حاصل للتجمع الإنساني الذي إبدع الفوايين والنواميس الاجتماعية التي تنظم العلاقات بين الناس، ويكفي ان تشير الى الإبداعات الحضارية على ارض وادي الرافدين، حيث عرف الآشوريون والبابليون العديد من قواعد الاتكيت قبل غيرهم فكما نعلم ان (سرجون الاكدي) هو مؤسس اول امبراطورية في العالم التي وضع لها الاسس السياسية الراقية. كما ان مسلة حمورابي تعد شاهد تاريخي عظيم على مدى الرقي الذي وصلت اليه حياة العراقيين في زمن حمورابي الذي سن القوانين لتنظيم الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وعرف العراقيون القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في بلاد بابل وآشور يستقبل السفراء ودوافعي الضرائب الذين يأتون باعداد كبيرة من كل انحاء الامبراطورية الاشورية الحديثة فالملك يجلس على عرشه المرتفع في غرفة استقبال كبرى في القصر وقد اقعى اسده المدجن عند قدميه وأحاط به وزراءه وأفراد البلاط الحرس وهو يرتدي كامل أريته الرسمية، ويستقبل بكل مهابة سفراء الدول العظمى التي يستطيع مع حكامها، الملوك العظام ان يعاملهم بحديث دبلوماسي بمثابة الاخوة، وفي ذلك الوقت عندما يقوم السفراء أوراق اعتمادهم، فانهم يطرحون عند أقدام الملك الهدايا الثمينة التي حلبوها له من الذهب والفضة والمعدات الثمينة او الأحجار

الكريمة، أو يستعرضون أمامه الخيول المختارة من بلدانهم وعلى الأخص العبيد المختارين أو البيئات أو الحيوانات الفادرة(44:ص244).

لقد كان الملك البابلي أو الآشوري يستقبل الوفود أو دافعي الضرائب وهو يرتدي كامل ثيابه الرسمة ويشاهد واقفاً أو جالساً ويمسك بعصا طويلة هي شعار رتبته، ومن خلفه يتجمع حملة سيفه وأسلحته ومراوحه، وأمامه كفلاء السفراء أو دافعو الضرائب الذين يحملون الهدايا،(44:ص45) كما عرف العراقيون القدامى إصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانين لأنها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل إنها عبارة عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الأوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة، وكان من الممكن أن تصدر المراسيم لتشمل مدينة واحدة أو مجموعة من المدن وكان مضمونها خاصاً بإطفاء أنواع معينة من الديون وفوائدها وإلغاء أنواع معينة من الضرائب أو تخفيفها وإبطال أنواع معينة من عقود الأملاك غير المنقولة وكذلك قد تكون تلك المراسيم تعالج الأوضاع الاقتصادية القائمة مثل إلغاء لبعض القواعد القانونية لمدة محددة وهكذا أصبحت تلك المراسم تقوم على خلق رابطة جديدة بين العاهل الجديد ورعاياه لتتوفر في ظلها العدالة.. وقد عرف الآشوريون مراسم تتويج الملك التي حفظتها العديد والرقم الأثارية(29:ص54).

ثانياً: المراسم قبل الإسلام

أما في عصر ما قبل الإسلام فإن العرب اتصفوا بالذوق واللفظ في التعامل الدبلوماسي، حيث كانت العرب توفد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل إلى تلك الوفود مهمات التشاور وأجراء المفاوضات من أجل الصلح والتحالف والوساطة وإرسال الهدايا والإفادة من الزواج السياسي في توطيد أواصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الإسلام الحكومة وأسسوا دار لها اسمها (دار الندوة) التي هي دار (المشورة) وكان يديرها مجلس تتوزع على أعضائه مهمات تنظيم شؤون الحياة، وكانت (السفارة) وظيفة معروفة في مدينة مكة إذ كانت تتولى تمثيل القبيلة في شؤون الصلح بعد القتال، أو التفاوض مع سائر القبائل، أو في مجالات المفاخرة، وكانت هذه الوظيفة لبني عدي من بطون قريش وقد تولاه قبل الإسلام عمر بن الخطاب(39:ص17).

ثالثاً: المراسم في عهد الرسول الكريم(ص)

وفي عهد الرسول الكريم(ص) كانت الرسل توفد لنشر الدعوة الإسلامية، والطلب الى القبائل بالدخول في دين الله او إنذارها قبل بدء القتال او تسوية القضايا المتعلقة بالصلح والهدنة ودفع الجزية وتبادل الاسرى ويحدثنا التاريخ العربي، أيضا ان دبلوماسية الرسول(ص) لم تقتصر على التعامل مع القبائل او الأقطار العربية بل كان الرسول (ص) يوفد الرسل والمبعوثون الى ملوك وابطاطة الدول الأجنبية يدعوهم الى اعتناق الإسلام، ومن بين من خاطبهم الرسول الكريم النجاشي ملك الحبشة والمقوقس ملك مصر وكسرى ملك فارس وهرقل إمبراطور الروم. وكانت وفود الرسول تحمل رسائل لا تختلف عن الرسائل التي يحملها المبعوثون الدبلوماسيون الدوليون في وقتنا الحاضر عدا الاختلاف بالصيغة والمحتوى(59:ص17).

رأبها- برسم في عهد الخلفاء الراشدين

وسار الخلفاء الراشدون على خطي الرسول الكريم(ص) في إجراء الاتصالات مع الملوك الأجانب لغرض او لأخر وكذلك سار على منهجهم الخلفاء الأمويون والعباسيون. وكان المسلمون يقيمون سفارات تنتهي وظيفتها بانتهاء عملها ولا تختلف مهمات السفارات العربية آنذاك عن مهمات الوفود الدبلوماسية في وقتنا الحاضر كثيرا، فقد كانت تقوم بمهمات تهنئة حاكم او ملك جديد بزواجه او بتوليته الحكم او تفاوض من اجل إيقاف القتال وفض المنازعات وعلان الهدنة وعقد المحادثات لإغراض مختلفة. وكان اختيار السفراء الموفدين العرب يتم وفقا لما يتميزون به من الولاء والتقوى والذكاء وسعة العلم والحصانة والعصاحة والجرأة وكظم الغيظ والتأني والوسامة والحشمة والثقافة، وكان السفير العربي يزود بتعليمات تنبئيه عن آتيان المعاصي والخطايا ولاسيما معاقرة الخمرة والحذر من النساء ومكرهن(59:ص8).

ان هذه الصفات والمميزات هي نفسها التي نحرص على توافرها اليوم في ممثلينا الدبلوماسيين وهي ما نحرص على توافرها كل دولة من دول العالم بدون استثناء ومن بين سمات الدبلوماسية العربية المميزة هي الحصانة الدبلوماسية واکرام السفراء الواقدين على الدولة

الإسلامية وتسهيل مهماتهم، ولقد قيل ان مبعوثين اتيا الرسول(ص) من ممسيلة الكذاب وزعما
أنهما مرسلان من نبي فقال لها(ص) {لو لا ان الرسل لا تقتل لضربت اعناقكما} .

حامساً: المرسوم في العهدين الأموي والعباسي

وعرف العرب نظام استقبال الرسل الأجانب، حيث وضع الأمويون نظاما خاصا لذلك، حيث
يستقبل الرسل عامل خاص يلقنهم الآداب والتقاليد عند مقابلتهم الخليفة، ويحمل الرسول كتابا
خاصا يتضمن التعريف بشخصيته وتخويله حق التحدث، ومنحهم الامتيازات التي تسهل المهمة
التي جاءوا من اجلها، وتخصص لهم الدور التي ينزلون بها خلال المدة التي يقضونها،
واطلاعهم على الأماكن المهمة في المدينة والمبالغة في إغداق الهدايا عليهم(37:ص20).

كما عرف العرب فن تنظيم مواكب استقبال الرسل، حيث كانت الدولة العباسية تهتم بإظهار
هيبتها من خلال تنظيم حمل مواكب الزينة عند استقبال الوفود الأجنبية، حين يفد للدولة
العباسية من الملوك والأمراء المعاصرين لها، كوفود ملوك الهند والروم والفرنجة وغيرهم. وكان
خلفاء الدولة العباسية يستقبلون الوفود القادمة اليهم في جناح خاص في قصر الخلافة (الخلد)
المشتمل على قاعات مزدانة بأبهى الحلي والجواهر، وفي بعض الأحيان كان الخلفاء يخرجون
لاستقبال الوفود عند أبواب العاصمة بغداد، بموكب ضخم تحيطه الهيئة والجلال ودلائل القوة
وتقدم للرسل أنواع الهدايا وتحترم شخصياتهم.

ج . قواعد وآداب السلوك في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة

جاء القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف بشواهد عديدة عن قواعد وآداب السلوك، فقد دعا
الله سبحانه وتعالى الى التوادد والأخوة بين الناس: (انما المؤمنون أخوة قاصلحوا بين أخويكم
وانتقوا الله لعلكم ترحمون).

وقال تعالى: (يا أيها الذين آمنوا اجتنبوا كثيراً من الظن أن بعض الظن أثم ولا تجسسوا ولا
يغتب بعضكم بعضا يحب أحدكم أن يأكل لحم أخيه ميتا فكرهتموه وانتقوا الله ان الله تواب
رحيم).

وقال سبحانه (يا أيها الذين آمنوا إذا قيل لكم تفسحوا في المجالس فافسحوا يفسح الله لكم وإذا قيل انشزوا فانشزوا يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم درجات والله بما تعملون حبير).
ان الشواهد القرآنية التي تركز على قواعد السلوك المهدب كثيرة ومتعددة. والملاحظ أن هذه القواعد يعلمنا اياها ربنا الخالق العظيم منذ الصلة الاجتماعية الأولى التي تنشأ وتتكون بين الإنسان وأبويه وتنتهي بالعلاقات الاجتماعية الواسعة في الحياة. قال سبحانه وتعالى (وقضى ربك ألا تعبدوا الا اياه وبالوالدين إحسانا أما يبلغن عندك الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما. واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب أرحمهما كما ربياني صغيرا).

وفي أدب المحادثة، قال سبحانه: (يا أيها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم وأنتم لا تشعرون) وقال تعالى: (واقصد في مشيك وأغضض من صوتك أن أنكر الأصوات لصوت الحمير).

وفي الحديث الشريف (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو يصمت).
وفي المصافحة والتحية". قال سبحانه وتعالى (وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها أن الله كان على كل شيء حسيبا) قال رسول الله (ص) (يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير).

وفي معاملة الذين يقومون بتقديم الخدمة لنا قال رسول الله (ص) (لا يقل أحدكم عبدي أو أمتي فكلكم عبيد الله تعالى وكل نسائكم اماء الله وليقل غلامي وجاريتي ثم لا يكلفه ما لا يطيق ولا يعذبه فان فعله الله خصمه).

وفي اداب الاستئذان قال تعالى (يا أيها الذين آمنوا لا تدخلوا بيوتا غير بيوتكم حتى تستأنسوا وتسلموا على أهلها ذلكم خير لكم لعلكم تذكرون) وقال تعالى (فان لم تجدوها أحدًا فلا تدخلوها حتى يؤذن لكم وإن قيل لكم ارجعوا فارجعوا هو أزكى لكم والله بما تعملون عليم).
(استأذن رجل على النبي (ص) وهو في بيته فقال: أألج؟ فقال النبي لخادمه: أخرج الى هذا فعلمه الاستئذان وقل له يقول: السلام عليكم آ أدخل؟). وفي البشاشة والمرح والرفقة

¹¹ (لقد نشأت عادة التحية بأن يقدم الرجل عن يمينه الدليل على أنه لا يحمل سلاح وبالتالي لا يضره له شرا أو سوء).

والتواضع هناك شواهد كثيرة قال تعالى: (ولا تصغر خدك للناس ولا تمش في الارض مرحا أن الله لا يحب كل مختال فخور) لقد تناول القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف كل شاردة وواردة في آداب السلوك، وهناك شواهد كثيرة لا يسع المجال لذكرها جميعا. ويكفي أخيرا أن نشير الى أمر الله سبحانه وتعالى في كيفية معاملة العلماء ومنزلتهم الكبيرة في المجتمع والتي هي ركن من أركان البروتوكول في إدارة المراسم. حيث قال تعالى: (يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير).

وقال الرسول الكريم (ص): (مثل العلماء في الأرض مثل النجوم يهتدي بها في ظلمات البر والبحر فاذا طمست النجوم أوشك ان تضل الهداة).

وخلاصة القول أن إدارة المراسم عند العرب تتلخص في الحديث النبوي الشريف (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه).

د . المراسم في عالمنا المعاصر

خلاصة القول، فقد ظلت المراسم بمظاهرها المختلفة من قواعد للسلوك المؤدب والبروتوكول والالتكيت، مرتبطة بالمديات التي أخذها تطور الحياة الاجتماعية، حتى يمكن الاستنتاج ان قواعد المراسم وما يرتبط بها قد تطورت وتعقدت كثيرا، خصوصا بعد عصر النهضة ووصلت الى قمة هذا التطور والتعقيد في القرن العشرين أن التحول من المجتمع الزراعي الى المجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتصل بنشوء المدن الحديثة، واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني، وتعدد المنشآت والمؤسسات والمصانع، ويؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرائق الاتصال ونظم المعلومات، مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم، وأصبح التفاعل الاجتماعي لا يقوم على الأساس المباشر فحسب، بل أصبحت العلاقات غير المباشرة في التفاعل الاجتماعي هي المحور الذي تستند اليه الحياة الاجتماعية، من خلال تطور الوسائل السمعية والبصرية وطرائق المواصلات وغيرها، كما أن تشابك المصالح وتبادلها وعدم القدرة على الاستغناء عن الآخرين، كل ذلك جعل المنظمات نظما مفتوحة تتبادل التأثير والتأثر فيما بينها، كما أن حركة التغير الحضاري والاجتماعي، جعلت المجتمعات الإنسانية أكثر ميلا لوجود قواعد شبه ثابتة للتعامل فيما بينها، كما ان بروز ظاهرة الحروب الحديثة (العالمية الأولى والثانية) وظاهرة

الحرب الباردة قبل انهيار الاتحاد السوفيتي السابق، وميل العالم نحو التكتلات القارية والإقليمية والقومية. كل ذلك وغيره ساعد على ابتكار قواعد للتعامل الدبلوماسي والسياسي، وقواعد لاستقبال الوفود ومراسم عقد المؤتمرات واستقبال الشخصيات السياسية المهمة، كما ان سعي الإنسان الدائم نحو تحقيق الذات بكونه كائنا اجتماعيا خلق يأكل ليعيش ويحقق الأهداف العليا، جعلت الإنسان يبدع أنماطا مختلفة من قواعد التعامل الحضاري ومراسم المآدب وتقديم الغذاء، وإبداء الاحترام فيما بين الرجال أنفسهم وبينهم وبين السيدات، ان كل ذلك يدل على سعي الإنسان نحو منع التصادم والحروب من خلال إيجاد قواعد لتنظيم العلاقات الاجتماعية المتشابكة والمعقدة وحتى لا يكون الإنسان أسيرا لمنتجات الصناعة التي أبدعها بنفسه.

7. البروتوكول Protocol

البروتوكول هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية (41:ص246). وقد كانت هذه اللفظة تطلق قديما على محاضر المفاوضات الجارية بين وفود الدول المتفارقة (40:ص207)، أي ان كلمة (بروتوكول) تطلق على الاتفاقيات تنشأ عن الاجتماعات الدولية دون أن تصاغ بقالب المعاهدات طالما كانت محاضر تلك الاجتماعات تتضمن نص اتفاق اقل شأنًا من المعاهدات والاتفاقات تتعهد الدولة الموقعة عليه بقبول مبادئ معينة او القيام بواجبات مطلوبة. وتحتل الأسبقية (أي حق التقدم على الغير) مكان الصدارة في موضوع البروتوكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حب تأكيد الذات واحتلال المكانة المعروفة في المجتمع وحب الظهور والتنافس بين أفراد المجتمع الإنساني. ويقصد بالبروتوكول في المفهوم الدبلوماسي، مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها والتقيّد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية. ويتناول البروتوكول في هذا المجال أيضا التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات عقد المؤتمرات (42:ص150).

8. الاتيكيت Etiquette

يعرف قاموس أوكسفورد (الاتيكيت) بأنه: القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب. وبعبارة أخرى هو مجموعة آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد. لذلك لا يصح عد (الاتيكيت) مقصوراً على جهة دون أخرى، لأنه في الحقيقة يتصل بالفن والذوق والجمال والمنطق (59:ص174) ولا ريب في أن هذه المفاهيم تعني جميع أفراد المجتمع بشكل وآخر .

إن الاتيكيت بمعنى - أدب السلوك - يساعد في تعيين القواعد التي يجب الالتزام بها وفي بعض مظاهر الحياة الاجتماعية. وعلى الصعيد الفردي فأدب السلوك هو القاعدة التي يستند إليها البروتوكول الذي تنقيد به الأوساط الرسمية أن معرفة الإنسان لأصول الاتيكيت تساعد في تحريره من الشعور الخفي اللاشعوري بالنقص الذي يظهر في أثناء إقامة الإنسان للعلاقات المختلفة مع غيره من الأشخاص عندما يعتريه ويتولاه الإحساس بالحيرة والقلق أو الحياء (11:ص17).

9. العلاقات بين البروتوكول والاتيكيت

يختلف البروتوكول عن الاتيكيت بكونه أعم بمفهومه فلا يقتصر في معناه على آداب السلوك فقط بل يشير أحيانا إلى مسودة الوثيقة الدبلوماسية ولا سيما مسودة المعاهدة التي يتم الوصول إليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص وتعني أيضا الملحق المتمم لاتفاق أو معاهدة. بمعنى آخر إن البروتوكول يشير إلى آداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وأفراد السلك الدبلوماسي مثال ذلك تنصيب رؤساء الدول ومراسم الاستقبال وتقديم أوراق اعتماد السفراء ومبدأ المقابلة بالمثل ومسألة القدم والأسبقية وطريقة اجلاس المدعوين في المناسبات الرسمية وتقديم الأوسمة والهدايا التذكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولين.. الخ فهذه كلها أمور تخص البروتوكول، أما ما يتعلق بمائدة الطعام وأدواتها وتزيينها وآداب الطعام والشراب والتدخين وانشاج الملابس ورقة الحاشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي إزاء صاحب الدعوة .. الخ فهي أمور تهتم الاتيكيت لذا يمكن القول أن الصفة الرسمية للاتيكيت أقل من صفة البروتوكول التي هي رسمية حتما بمعنى أن البروتوكول يتعلق بالدولة فيوضع له نظام أو قانون خاص، كما أن له دائرة تدعى

(دائرة المراسم أو التشريفات أو البروتوكول) خلافاً للالتكيت الذي ليس له سوى قواعده الموروثة. ومن الطبيعي ان يكون لكل مجتمع قواعده الخاصة التي ليست شبيهة بقواعد مجتمع آخر بالضرورة، ولكن هناك قواعد عامة متعارفاً عليها بالمجتمعات المتقدمة تبلغ أُلوف القواعد التي هي حصيلة تجارب طويلة جاءت لا لتعقد الحياة كما قد يشاء لبعضهم ان يعتقد بل لتسبغ عليها جواً تسوده البهجة والاحترام والذوق والخلق الكريم ولذلك لا ينبغي التهيب من تلك القواعد او التخوف من الوقوع بالخطأ بسببها ومن الجدير بالذكر ان الاتجاه يميل الآن الى عدم التشدد في تطبيقها بل التغاضي عن كثير مما انحدر من قواعد الماضي، لا سيما وان طراز المعيشة في الوقت الحاضر اصبح يتسم بالواقعية والسهولة والرغبة في الإقلاع عن مظاهر التزمّت ولكن ينبغي ان لا يمنع هذا التطور عن الأخذ بالقواعد الأساس للالتكيت - او البروتوكول - لأنها من مستلزمات العمل الدبلوماسي والحياة المتقدمة، كما انها من اهم عناصر الدبلوماسية ومقوماتها وتاريخها لأنها الدقة والصواب.

10. التشريفات

يرتبط هذا المفهوم بأدارة المراسم والإعمال التي تقوم بها، فهو جزء من إدارة المراسم، واحد أقسامها الرئيسية. وإذا أخذنا وزارة الخارجية، بصفتها أنموذجاً لمعرفة موقع التشريفات كقسم وارتباطاته والأعمال التي يقوم بها، فإن قسم التشريفات هو أحد الأقسام التابعة إلى دائرة المراسم ويقوم بالأعمال الآتية (59: ص 60).

- أ. إعداد برقيات التهاني وغيرها في المناسبات والإجابة على كتب رؤساء الدول والحكومات الأجنبية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة .
- ب. تنظيم سجل لحاملي الأوسمة من العراقيين والأجانب والمعاملات المتعلقة بمنحهم .
- ج. اتخاذ الإجراءات اللازمة للاحتفالات وغيرها من أمور المراسم .
- د. العمل بالتعاون مع الدوائر ذات العلاقة على اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن التوقيع على المعاهدات وتبادل وثائق الإبرام وغيرها من الأمور المتعلقة بالمعاهدات .
- هـ. تنظيم لزيارات الرسمية وما يتعلق بالوفود الأجنبية .
- و. التعاون مع الدوائر ذات العلاقة في تطبيق نظام تشريفات الدولة .

- ز. إجراء الترتيبات اللازمة لمراسم تقديم أوراق اعتماد المبعوثين السياسيين .
 ح. تنظيم المقابلات لمنتسبي البعثات الأجنبية مع المسؤولين في وزارة الخارجية ودوائر الدولة الأخرى .

أسئلة الفصل الأول

- س1: ما لدلائل العلمية التي تثبت ما يأتي :
 أ. إدارة المراسم علم وقن .
 ب. إدارة المراسم أحد فروع علم الإدارة .
 س2: أذكر عددا من الأمثلة التي تثبت من خلالها التزامك بقواعد السلوك المؤدب داخل منزلك .
 س3: أعط الشواهد التاريخية على اهتمام العرب بإدارة المراسم .
 س4: وردت في القرآن الكريم آيات عديدة تحدثت عن قواعد السلوك . أذكرها ؟
 س5: ما الأحاديث الشريفة التي تناولت الموضوعات الآتية :
 الاستئذان . التحية . احترام الجار . احترام الرسل .
 س6: كيف تميز بين :
 البروتوكول والإتيكيت
 المراسم والتشريفات

المصادر والتعليمات

1. البكري، عدنان، 1958، العلاقات الدبلوماسية والقنصلية ، 1985، حيث يشير إلى أن النظافة انعكست كجزء من الإيمان على السفراء العرب حيث كانوا يظهرون بأبهى حلة وأجمل منظر، في حين كان السفراء الغربيون يثيرون اشمئزاز الملوك وقرقهم من رائحتهم الكريهة ومظهرهم المؤذي للعيون. ويحدثنا التاريخ عن الأوامر التي أصدرها السلطان صلاح الدين الأيوبي باغتسال سفراء الفرنجة وأمرائهم قبل مقابلته في خيمته. وقد عرف الغربيون الصابون باحتكاكهم بالعرب في الحروب الصليبية وأخذوه عنهم .
2. تاريخ ابن خلدون، الجزء الأول، مؤسسة جمالة للطباعة، 1979.
3. توفيق، جميل أحمد، إدارة الأعمال، 1984.
4. التهامي، مختار، العلاقات العامة في البلدان النامية، 1980.
5. الجبوسي، محمد رسلان وجاد الله، جميلة . الإدارة، علم وتطبيق، 2000.
6. الحصري، ملوى، الدبلوماسية والاتكيت، 1987.
7. دائرة المخابرات العامة، البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري، بدون تاريخ.
8. سويلم، محمد، الإدارة، 1994.
9. الطعان، عبد الرضا، الفكر السياسي في العراق القديم، 1981.
10. عمر، معن خليل، نظريات معاصرة في علم الاجتماع، 1997.
11. الفتلاوي، سهيل حسين، تطور الدبلوماسية عند العرب، 1985.
12. فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية الحديثة، 1973.
13. القريوتي، محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، 2000.
14. كامل، حسن، البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي، 1987.
15. كونتينو، جورج، الحياة اليومية في بلاد بابل وأشور، 1979.
16. ليفيت، ثيودور، الإدارة الحديثة، 1994.

17. لويس معلوف، المنجد في اللغة والآداب والعلوم، 1956.
18. موفق عسكر ء وآخرون، معجم الراقدين، 1987.
19. النجار، نبيل الحسيني، الإدارة: اصولها واتجاهاتها المعاصرة، 1993.
20. نيكولسون، هارولد، الدبلوماسية، 1957.
21. النوري، قيس، المجتمع البشري في ضوء الانثروبولوجيا الحضارية، 1970.
22. الهداوي، عبد الجبار، الموجز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي، 1978.
23. Khadaer K. Hmood. *Busines Administration in English and letters Writing*, PAR- Massira, Amman, 2000.
24. Schermerhorn, *Management*, New York: John Wiley and sons, Inc, 2000.

الفصل الثاني

التنظيم الإداري لإدارة المراسم

- . الموقع في الهيكل التنظيمي
- . التنظيم الداخلي لإدارة المراسم.
- . الاختصاصات.
- . الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية.
- . السلوك الإداري والتنظيمي.
- . مواصفات العاملين في إدارة المراسم.
- . مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه.
- . تدريب العاملين في إدارة المراسم.
- . جوانب من السلوك الإداري والتنظيمي.
- . الأسئلة.
- . المصادر والتعليقات

الفصل الثاني

التنظيم الإداري لإدارة المراسم

1. الموقع في الهيكل التنظيمي Organization Structure

بعد ان تبيننا لنا ماهية إدارة المراسم والأهمية التي تتمتع بها والدور الذي تؤديه في عمل مختلف المنظمات الإدارية والثقافية والإعلامية والإنتاجية والسياسية الى غير ذلك، فلا بد لنا من معرفة الموقع الذي تحتله هذه الإدارة في الهيكل التنظيمي العام للوزارات والدوائر الرسمية الأخرى وغيرها، ولتأشير موقع إدارة المراسم في الهيكل التنظيمي لابد من العودة للتذكير بالمهام التي تقوم بها والخدمات التي تقدمها إدارة المراسم لعمل المنظمة. لقد عرفنا أن العاملين في إدارة المراسم، يتعاملون وبشكل واسع مع الوفود الأجنبية التي تقدم الى البلاد، ويقومون بالسهرة على إقامة المؤتمرات والاجتماعات والوقوف على حسن أعدادها والتهئية لها من جميع الجوانب، وكذلك القيام بأعمال التشريفات، ومرافقة الوفود، والتهئية والتنظيم للاحتفالات الرسمية المختلفة. وعرفنا كذلك، ان هذه الأعمال وغيرها تتطلب في القائمين بها مواصفات خاصة، قد لا تكون مطلوبة حتما في مزولة المهن الأخرى. وبذلك فان مبدأ الترابط بين الشكل التنظيمي والمحتوى الوظيفي له دلالة كبيرة في هذا المجال، ولكي نحكم الربط بين الشكل والمحتوى، فلا بد من أن تأخذ إدارة المراسم موقعا في الهيكل التنظيمي، بما يدعم أعمالها ويعزز من مكانة وشخصية العاملين فيها. وهذا ما يتطلب أن تكون الصلة التنظيمية لإدارة المراسم قريبة من مصدر اتخاذ القرار في المنظمة، ان لم تكن مرتبطة به مباشرة وتكون أعمالها وحسن القيام بها جزءا من الواجبات التي يقوم بها رئيس المنظمة المعنية. لأن الملاحظ في سياق التطبيق العملي واليومي لأعمال والواجبات المطلوبة من إدارة المراسم، فان الكثير من هذه الأعمال تحتاج الى اتخاذ قرارات سريعة، بعيدا عن الإحراعات التقليدية (الروتين) أي أن تكون بعيدة نوعا ما عن سلسلة المراجع على وفق سياقات العمل الإداري.

والقصية الثانية التي تجدر الإشارة إليها، أن هناك عدم تفريق بين عمل العلاقات العامة وعمل إدارة المراسم في بعض المنظمات، حيث يلاحظ أن إدارة المراسم تدمج مع العلاقات العامة، ولهذا يتطلب التفريق بين مفهوم العلاقات العامة وإدارة المراسم. فإدارة المراسم.. كما عرفنا هي التي تختص بالأعمال والإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها في المناسبات الرسمية واستقبال الوفود وتنظيم الاجتماعات والحفلات والمآدب والقواعد الخاصة بها.. الى غير ذلك.

أما العلاقات العامة Public Relations فهي كما تعرفها دائرة المعارف البريطانية {السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو أية هيئة أخرى(12:ص15)}.

وبحسب أكثر التعريفات شيوعاً، فإن العلاقات العامة بصفتها علماً اجتماعياً وسلوكياً هي تلك الوظيفة التي تتضمن:

- أ. قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.
- ب. مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الرامية الى زيادة التفاهم والوفاء بين المنظمة وجماهيرها.
- ج. تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية لكسب وارضاء الجماهير.

ومن هذا المنطلق فإن هناك فروقا واضحة بين عمل إدارة المراسم وعمل العلاقات العامة، لذلك يتوجب الأخذ بهذه الاعتبارات في وضع الهيكل التنظيمي وتقسيم الأعمال.

وخلاصة القول أن إدارة المراسم حتى تستطيع النهوض بأعمالها فلا بد من أن تكون لها تقسيماتها الخاصة التي تأخذ تسميتها من طبيعة التخصصات التي تنهض بها، ولكي تكون ذات فعالية مؤثرة وتعمل في خدمة المنظمة فلا بد من ان يكون مدير المراسم في مركز يسمح له بالاتصال المباشر برئيس المنظمة أو وكيله أو من ينوب عنه، وهذا يصعب عمليا الا اذا كانت إدارة المراسم تحت إشراف رئيس المنظمة أو من ينوب عنه ضمنا لحسن سير العمل.

2. التنظيم الداخلي لإدارة المراسم

تختص إدارة المراسم كما بينا بتنظيم الإجراءات والقواعد الخاصة بالأسبقيات وإقامة أعداد وتهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والاحتفالات والزيارات والمقابلات من خلال التقيد بالأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات المختلفة. وإدارة المراسم بهذا الوصف تشمل أعمالها والواجبات التي تنهض بها مختلف أنواع الجمهور الذي يتعامل مع المنظمة، سواء أكان جمهوراً خارجياً مثل الوفود وإقامة المؤتمرات الإقليمية والعالمية أو المحلية، أم كان من الجمهور الداخلي للمنظمة أي من العاملين في المنظمة نفسها أفراداً أو جماعات على شكل أقسام ووحدات إدارية وتنظيمية مختلفة.. وعلى هذا الأساس فإن إدارة المراسم ممكن أن تقوم بالمهام والواجبات ذات الصلة الداخلية والخاصة بالمنظمة نفسها فدائرة المراسم من خلال اختصاصاتها والأقسام التابعة لها، تقوم بتقديم المشورة لأقسام المنظمة الأخرى ذات الصلة بأعمال إدارة المراسم. فدائرة المراسم تقوم بالأعداد والتهيئة والتنظيم للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها باقي أقسام المنظمة، وكذلك تقوم بمرافقة الوفود التي تصل بدعوات من المديرية المختلفة المرتبطة بالمنظمة أو الوزارة مثلاً.

كما أن إدارة المراسم تقوم بتنظيم المقابلات الخاصة برئيس المنظمة والتي تشمل العاملين والمسؤولين داخل المنظمة نفسها، وكذلك في مخاطبة وزارة الخارجية مثلاً في حالة طلب الحصول على سمة دخول لأحد الموظفين الموفدين خارج القطر، حيث يتم بعد المخاطبة لوزارة الخارجية أن تقوم هذه الوزارة بمخاطبة السفارة المعنية لغرض الحصول على سمة الدخول.

كما أن إدارة المراسم تقوم بأعداد البرامج الخاصة بالاحتفالات والفعاليات المختلفة التي تقيمها المنظمة، وكذلك تقديم المشورة ورسم أشكال إقامة المآدب المختلفة الخاصة بالوفود التي تتصل بعمل أقسام المنظمة الأخرى وعلاوة على ذلك تقوم إدارة المراسم بأعداد وتهيئة المعاهدات والاتفاقيات التي يتم عقدها مع المنظمات المماثلة.. إلى غير ذلك.

3. الاختصاصات

تتولى إدارة المراسم القيام بالاختصاصات الآتية (62:ص21).

- أ . الاهتمام بتنفيذ نظام الأسبقية وقواعد البروتوكول، وتقديم المشورة اللازمة بشأنها في جميع المناسبات والحفلات الرسمية.
- ب . تهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والندوات، ابتداء من إرسال الدعوات الى نهاية عقد المؤتمرات.
- ج . الاستقبال والتوديع للوفود الرسمية وتقديم التسهيلات اللازمة لها.
- د . وضع وتنفيذ برامج الزيارات بما يتناسب ورغبات وأهمية ووقت وأماكن ومدة الزيارة وعدد الضيوف أو الزائرين.
- هـ . القيام بحجز الأماكن الخاصة بالسكن أو وسائل النقل بما يتناسب وبرنامج الزيارة وأهمية الضيف والظروف المحيطة.
- و . مراقبة الضيوف ومدتهم بالمعلومات والتسهيلات اللازمة والإجابة على أسئلتهم وتحقيق رغباتهم بما يتفق والصالح العام.
- ز . تنظيم وتنفيذ الحفلات الرسمية الخاصة باستقبال وتوديع الشخصيات المرموقة ووضع البرنامج لإقامتهم والاشتراك في تنظيم المآدب والدعوات والسهرة على تنفيذ قواعد البروتوكول الرسمي بما ينفق ونوع وجنس وعدد المدعوين ومكان ووقت إقامة الحفلات.
- ح . ترتيب المقابلات للضيوف أو الزوار مع كبار الشخصيات في الدولة.
- ط . الأعداد والتنظيم لمراسم وضع أكاليل الزهور وأداء اليمين للمسؤولين المعيّنين الجدد، وكذلك للمناسبات الخاصة بتقديم التهاني أو المواساة مع تقديم الزهور والهدايا بالمناسبات المختلفة.
- ي . الأعداد والتنظيم لمراسم التكريم المختلفة التي تقيمها المنظمات لمنسوبيها.
- ك . وكذلك هناك نوع من الأعمال ذات الصلة الداخلية أي التي تخدم عمل منسوبي المنظمة، من خلال تنظيم المقابلات مع رئيس المنظمة الخاصة بتقديم التهاني أو بالعمل أو أي شيء آخر.

4. الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية

بالإضافة إلى الأعمال المشار إليها، فإن لإدارة المراسم في وزارة الخارجية بعض الأعمال ذات الطبيعة الخاصة والتي يمكن إيجازها بالآتي (39:ص 236 ص 241).

أ. الإشراف على تنفيذ القواعد الدولية والمحلية المتعلقة بالبروتوكول والأسبقية بين الدبلوماسيين وكبار الموظفين الرسميين والشخصيات البارزة في جميع المناسبات والحفلات الرسمية التي تقيمها وزارة الخارجية وإبداء المشورة التي تطلبها الوزارات الأخرى بهذا الشأن.
ب. تقديم الأوراق الخاصة بتعيين السفراء المواطنين والملحقين العسكريين وتهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالأعمال وتسلم نبذ عن حياة السفراء الأجانب المرشحين وإرسالها لرئاسة الدولة لاستحصال الموافقات المطلوبة وحفظ صورة من كتب اعتماد السفراء الأجانب.

ج. تدقيق صورة الخطاب الذي سيلقيه السفير المعتمد أمام رئيس الدولة وإبداء الملاحظة على ما قد يرد فيه من أسماء أو ألقاب خاطئة أو عبارات تمس تقاليد البلاد أو سياستها العامة أو العلاقات القائمة بين البلدين.

د. تهيئة كتب تفويض الوفود ومنح بطاقات الهوية الدبلوماسية والجوازات وتأشيرات الخروج الرسمية للدبلوماسيين والسهر على حرمة الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الدوليين من حيث حصاناتهم والمقرات العاملين بها والنظر في الشكاوى والدعاوى التي قد ترفع عليهم، ومحاولة تسويتها، وكذلك النظر في أمر الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الذين يرتكبون جرماً عادياً أو سياسياً.

هـ. النظر في مخالفات السير والمرور التي قد يرتكبها الممثلون الدبلوماسيون والموظفون الدوليون أو سائقوا السيارات الدبلوماسية والتوسط لأعداد لوحات دبلوماسية لسيارات السفراء.

و. إعفاء مستوردات السفارات بصورة مطلقة أو ضمن قيود مع مراعاة قاعدة المعاملة بالمثل والنظر في الإشكالات المتعلقة ببعض الإعفاءات.

ز . اقتراح منح الأوسمة لرؤساء البعثات الذين قدموا خدمات جليلة للبلاد أو أسهموا في تحسين العلاقات بين البلدين واقتراح الأوسمة للشخصيات البارزة بمناسبة زيارتها للبلاد أو تقديراً لخدماتهم والتوسط لدى رئاسة الدولة للموافقة على حمل الأوسمة الأجنبية الممنوحة إلى المواطنين.

ح. حفظ نماذج لإعلام دول العالم وحفظ الإعلام الصغيرة لمختلف الدول الممثلة في البلاد ومراقبة رفع الإعلام في أيام العطل الأسبوعية والأعياد الرسمية والقومية ومراقبة نظافة إعلام الدولة المرفوعة على إدارتها الرسمية لاسيما من قبل مراكز الأمن والجمارك في الحدود.

ط. استقبال السفير الجديد عند قدومه في المطار أو في مقر السفارة أو في المكتب لتلقيه إلى وزير الخارجية في أول زيارة للتعارف وتقديم صورة من أوراق اعتماده، كذلك استقباله في ما بعد للقضايا الرسمية المختلفة.

ي. التوسط لتحديد مواعيد رؤساء البعثات الدبلوماسية لدى رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء ووزير الخارجية ومختلف الوزراء ومعاونيهم، ومختلف مديري إدارات وزارة الخارجية.

ل. الأشرف على طبع المعاهدات والاتفاقيات الدولية وتهيئة محاضر توقيعها ومحاضر تبادل وثائق إبرامها والأشرف على توقيعها.

م. تهيئة وتنظيم المؤتمرات الدولية والإقليمية التي تشترك فيها وفود رسمية بمساعدة الوزارات والإدارات المختصة.

ن. تنظيم زيارة رؤساء الدول ورؤساء الحكومات ووزراء الخارجية والشخصيات الدولية ذات المركز المرموق والأشرف على حسن تنفيذ البرنامج الموضوع لهذه الغاية.

س. تنظيم وتنفيذ الحفلات الخاصة بتقديم كتاب اعتماد السفير الجديد وتنظيم استقبال وتوديع الشخصيات الأجنبية ذات الصلة الدبلوماسية ووضع البرنامج لأقامتهم والاشتراك في تنظيم مختلف الحفلات الرسمية بما في ذلك العرض العسكري ومختلف المناسبات التي يدعى إليها رؤساء البعثات الدبلوماسية.

ف. اعتماد الصحفيين ومندوبي الوكالات والمصورين الذين يسمح لهم بحضور بعض الحفلات الرسمية.

ص. تنظيم المآدب التي تقيمها وزارة الخارجية لشخصيات دبلوماسية أو دولية أو رسمية، والأشراف على تنظيم المآدب التي تقيمها وزارات الدولة وإداراتها المختلفة لرؤساء البعثات الدبلوماسية.

السلوك الإداري والتنظيمي

5. مواصفات العاملين في إدارة المراسم

أن أهم مظهر من مظاهر العاملين في إدارة المراسم هو المظهر السلوكي، إذ يتعلق عملهم بأسلوب وفن التعامل مع الآخرين، وتزداد أهمية الموضوع إذا ما علمنا أن هذا التعامل ليس تعاملًا شخصيًا بل تعامل رسمي يهدف إلى إبراز صورة البلد الاجتماعية والسياسية والأخلاقية أمام الآخرين. ولهذا فالمؤهل الأساسي لهذه الوظيفة هو (حب الناس) التي بدونها تفقد باقي المؤهلات أهميتها.

ولما كان السلوك هو ((جميع النشاطات التي يقوم بها الكائن الحي)) وبذلك يدخل تحت مفهومه النشاطات العقلية والفسولوجية التي تحدث داخل الفرد وعليه يشمل السلوك جميع نشاطات الفرد الداخلية والخارجية. لذا يمكن عد عمل إدارة المراسم عملاً سلوكياً بشكل خالص، يتضمن التفكير والتذكير والتخيل والدوافع وضبط الانفعالات المختلفة، ومعرفة شروط الانتباه والإحساس والإدراك ومعرفة العوامل التي تؤثر في الفهم والإدراك، وهذا ما يتطلب من العاملين في هذا المجال المواصفات الخاصة التي تتناسب وطبيعة العمل، ومعرفة وإطلاع على قواعد العلوم السلوكية المختلفة وثقافة عامة تفيد إقامة العلاقات بين الشخص العامل في إدارة المراسم والآخرين وتتمثل بتحديد المراسم نزولاً إلى جميع العاملين فيها.

6. مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه

يعد مدير المراسم من وجوه الدولة البارزين، لأنه يمثل الدولة من خلال عمل المنظمات في مناسبات عدة كاستقبال الضيوف في مختلف المستويات عند أول قدومهم الى البلاد وعند توديعهم كما أنه يشترك في تنظيم المؤتمرات والأعداد لاستقبال الشخصيات المهمة من داخل القطر ومن خارجه. مدير المراسم هو القدوة الحسنة لبقية العاملين لذلك يفترض أن يكون سلوكه كما يقول وكما يريد من الآخرين من خلال التزامه بقواعد الأسبقية والتمتع بالمزايا التي تعد شروطا يجب توافرها في من يشغل هذا المنصب، ومن هذه الشروط (19:ص7).

أ. الكفاية العلمية يجب ان يكون واسع الثقافة والخبرة، حائزا على شهادة عليا وعلى معرفة بالقوانين المختلفة وقواعد السلوك والبروتوكول وأصول الاتكيت.

ب. أن يتقن واحدة أو أكثر من اللغات الأجنبية، وله خبرة واسعة في اختصاصات وزارته وإدارة المراسم.

ج. أن يكون وسيما بهي الطلعة. ويؤيد ذلك الحديث الشريف (خذوا الخير من حسان الوجوه) وأن يكون أنيقا في ملبسه.

د. يتمتع ببعد النظر ودقة التنظيم وقوة الذاكرة، ويتمتع بالنقّة في النفس وأن يكون دقيقا في إعماله ومواعيده.

هـ. أن يؤمن بمبادئ (التنفيذ الفوري والأشراف الشخصي) في جميع الأمور دون الاعتماد كليا على معاونيه مهما بلغوا من الخبرة، لان المدير الذي يعرف الواقع من خلال أعمال معاونيه لا يستطيع ان يتخذ أية خطوة الا بعد الاطلاع على الدراسات المفصلة والنتائج والتوصيات التي اجمع عليها هؤلاء المعاونون، لا يمكن عده قائدا للعمل بالرغم من أهمية عمل الأفراد وتقاريرهم. (39:ص43)

و. أن تكون لديه القدرة على سماع ما لا يقوله الآخرين (39:ص58). وأن يكون بشوشا يتصف باللباقة والمجاملة ورحابة الصدر.

ز. أن يكون على علم بشخصيات بلاده السياسية والاجتماعية والدينية والثقافية وعلى معرفة كافية بتاريخ بلاده السياسي والاجتماعي وتقسيمات بلاده السكانية والجغرافية.

7. العاملون في إدارة المراسم والشروط الواجب توافرها فيهم

يمكن القول ان الكثير من الشروط التي نكرناها والخاصة باختيار مدير المراسم، تعد من المواصفات الواجب توافرها في من يعمل في إدارة المراسم، فلا يمكن لمدير يحمل المواصفات المذكورة ويعمل في وسط لا يتوافر الحد الأدنى من مواصفاته فيه، لأنه في هذه الحالة لن يستطيع ضمان حسن تطبيق تعليماته وتنفيذ الأوامر المتعلقة بإدارة المراسم ولما كان العاملون في إدارة المراسم يتعاملون مع الآخرين وبشكل مباشر، كما أنهم الوسائل والأدوات التي يضمن بها تطبيق البروتوكولات الخاصة بإقامة المؤتمرات والدعوات والاحتفالات الرسمية المختلفة. وهذا ما يتطلب منهم تثبيت الصورة الطيبة خلال تفاعلهم وتعاملهم مع الآخرين، فلا بد من توافر صفات معينة فيهم لكي يكونوا أهلاً لأداء مثل هذه الأعمال. ولعل من أهم هذه الصفات ما يأتي (10:ص5).

أ. الإيمان بالعمل المستند من إيمان العامل بإدارة المراسم بشعبه وقيادته واحترامه لمواطنيه وللأجانب والتزامه نحوهم واستعداده لإنكار ذاته وتمتعه بقوة الذاكرة وسرعة البديهة مع حسن التصرف والتقدير والشجاعة الأكبية وطول البال.

ب. النظرة العلمية الناجمة عن الثقافة السياسية والاجتماعية إضافة إلى ثقافة الاختصاص والأعداد الأكاديمي في مجال الدراسات الإعلامية والسياسية والاقتصادية وعلوم النفس والاجتماع والإدارة والسياحة، وقدرته على التأثير في الآخرين والإقناع وفن معاملة الناس وكسب ثقتهم.

ج. القدرة الحسنة والقدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المعوقات الإدارية وعلى العمل مع زملائه بروح الفريق في ظل الإدارة الديمقراطية الجماعية.

د. القدرة التنظيمية والإمام بأكثر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة التي يعمل بها ومعرفة أصول البروتوكول وقواعد الاتكيت واحترام المواعيد.

هـ. التحلي بالصبر والالتزان والعلم والتواضع وتقدير ظروف الآخرين والترفع عن الدنيا والمنافع الشخصية. والتمتع بالحس الأمني الذي يساعده على كيفية التعامل مع الزائرين الأجانب.

و. العناية بمظهره دون مبالغة تباعد بينه وبين الذين يتعامل معهم. وأخيرا فلا بد أن نشير الى ان رجل إدارة المراسم لا يمكن ان يحقق النجاح المطلوب ما لم يتعاون معه جميع أفراد المؤسسة كبيرهم وصغيرهم بان يتحلوا جميعا بروح إدارة المراسم في تعاملهم مع بعضهم ومع الناس الآخرين.

8. تدريب العاملين في إدارة المراسم

بالنظر لخصوصية العمل في إدارة المراسم وما يتطلبه من مواصفات ومهارات محددة، فإن تطوير هذه المواصفات والمهارات واغناءها يتم من خلال التدريب، وقد أثبتت الدراسات ان التدريب المخطط له والقائم تحت إشراف علمي، يحقق عددا من النتائج:- (50:ص348).

أ. تنمية المهارات الخاصة والضرورية للعمل بأنسب صورة واقصر وقت دون الحاجة الى اكتسابها عن طريق المحاولة والخطأ.

ب. تجاوز المستوى التقليدي للأداء.

ج. انخفاض التغيب ومعدل دوران العمل.

د. تحسين أحوال العاملين المادية وزيادة فرصهم على الترقى والتقدم.

هـ. زيادة ثقة العاملين في المنظمة وزيادة قدرتهم على مواجهة مطالب العمل وبالتالي زيادة رضاهم المهني.

ز. تقليل الأخطاء التي يرتكبها العاملون في مختلف شؤون العمل.

ح. توحيد أساليب وطرائق العمل نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة تحت إشراف وتوجيه اختصاصيين في التدريب.

ان الكثير من هذه النتائج وغيرها، تعود الى الأخذ بأسس التعلم المعروفة والتي يمكن

إيجازها بالآتي: (52:ص349)

أولاً: تقوية الدافع الى التعلم يعد الدافع أحد الشروط الرئيسة للتعلم، إضافة للنضج، والخبرات السابقة واستخدام الثواب والعقاب، وتأتي أهمية وجود الرغبة أو الدافع للتعلم، لكونه يجعل السلوك حماسياً ويقوم بتوجيه السلوك مباشرة نحو الهدف بما يقلل من الوقت والجهد المبذول. فلا تعلم بدون دافع¹¹.

ثانياً: الممارسة بدلا من الاكتفاء بالاستماع أو الرؤية. في التدريب يجري التركيز على مبدأ الممارسة العملية، لأنها وحدها الكفيلة بزيادة مهارات العاملين في المراسم، حيث يكون التركيز على طريقة تمثيل الأدوار، أو ما يسمى (نمذجة السلوك) ويكون ذلك عن طريق عرض نماذج فعلية لطرائق معالجة المشكلات السلوكية التي يغلب مواجهتها في عمل إدارة المراسم، حيث يركز على مبدأ (كيف نتعامل مع الآخرين. وكيف نحسن الإنصات والتحدث) أو نختار تمثيل الأدوار في أعداد محاضرات الاجتماعات للمؤتمرات أو مناقشة موضوع معين، أو في طرائق المرافقة والدلالة وغير ذلك.

ثالثاً: معرفة المتدرب بدرجة تقدمه عن طريق توضيح علاقة السبب والنتيجة، ويكون ذلك عن طريق تقديم استمارة اختبار في بدء برنامج التدريب توضع فيها أسئلة عن الموضوعات التي سيتم توضيحها وممارستها في برنامج التدريب، وبعد الإجابة عليها من قبل المتدربين يبدأ بتصحيح الإجابات، ويتم إعلام المتدربين بالدرجات التي حصلوا عليها، ثم تجري إعادة نفس الاستمارة في نهاية البرنامج، والمقارنة بين الدرجتين، وعندها يشعر المتدرب بمقدار التقدم الذي أحرزه من خلال اتساع معرفته وتطوير مهارته جراء التدريب مما يزيد من تقوية دافع العمل عنده.

رابعاً: ويمكن أجمال الأسس الأخرى بتكرار الربط بين المثيرات والاستجابات الحاصلة في أثناء التدريب والاستعانة بأكثر من حاسة واحدة في التعلم، وتوزيع فقرات برنامج التدريب على مدد مناسبة، وتعلم الخبرة في كليتها بدلا من تجزئتها ودراسة الفروق الفردية لاكتشاف أفضل سرعة في التعلم، وإن يكون التدريب على أساس الفهم بدلا من التقليد أو الحفظ وغير ذلك.

¹¹ (عندما نقول ان للتعلم لا يمكن ان يتم بصورة فعالة وناجحة بدون وجود دافع، فأنا نقصد ان يكون هناك تناعم وتوافق بين البيئة النفسية الداخلية للإنسان والبيئة الواقية المحيطه به. وهناك مثل يقول (انك تستطيع ان تقود الحصان الى النهر ولكن لن تستطيع جعله يشرب الماء ان لم يكن عطشان)

ولكي يحقق التدريب أهدافه يتعين مراعاة الحاجات الفعلية للتدريب عند العاملين، والتعرف على المهارات والمعلومات المتيسرة لديهم، وخياراتهم لأن من شأن هذا أن يساعد على وضع البرنامج التدريبي بما يلائم الواقع الفعلي، والأهداف المخطط لها من قبل إدارة المراسم.

وعموماً يمكن القول بأن التدريب يأخذ طرقاً مختلفة إلا أن أهم طريقتين هما (32:ص19).

(1) . التدريب الذي يسبق الالتحاق بوظيفة المراسم . حيث يكون التركيز في هذا النوع من التدريب على تعليم المتدرب أهداف إدارة المراسم وأهميتها ونقائصها هيكل عملها التنظيمي، وكذلك ذكر المواصفات المطلوبة في العاملين في هذه الوظيفة، ثم إلقاء المحاضرات في أهم الموضوعات السلوكية ذات الصلة بمعرفة دوافع النفس الإنسانية وأنواعها والسلوك الإنساني وشروط التعلم وعن الشخصية وسماتها والأدوار الاجتماعية وكيفية التأثير بالآخرين والاتصالات الشخصية، وتعليم المتدربين فن الإنصات والتحدث والتعامل ومراسم الأسبقية والقواعد المتبعة في الأمور ذات الصلة بعمل إدارة المراسم. ويجب أن يركز في هذه المرحلة في التدريب على النواحي التطبيقية، خصوصاً ما يتعلق بالاتيكت ومراسم الاستقبال والدلالة والطعام وغيرها، وأن يقوم المتدربون بالزيارات الميدانية.

(2) أما الطريقة الثانية فتكون على أساس التدريب أثناء القيام بالوظيفة ويكون ذلك: أما بتدريب الموظف أثناء قيامه بالعمل وممارسته لمسؤوليات الوظيفة، حيث يكون هناك مشرف خاص على قدر كبير من الخبرة والمهارة، يوجه الموظف ويرد على استفساراته وأسئلته، ويقوم بمساعدته على حل المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بالعمل. أو يكون من خلال عقد الدورات التدريبية بعد مدة من الالتحاق بالوظيفة وبعد الاطلاع على الإمكانيات والمهارات الفعلية للموظف، ومعرفة الحاجات الفعلية للتدريب.

أن التدريب عملية مستمرة، حيث يتم التدريب كلما دعت الضرورة والحاجة لذلك، لأن التدريب لا يقتصر على العاملين الجدد في إدارة المراسم، بل يحتاج إليه الموظف القديم كذلك، لتطوير خبراته وزيادة مهاراته، وإطلاعه على المستجدات الحاصلة في محيط العمل وطرائق ووسائل الاتصال الحديثة وكذلك معرفة القوانين والتشريعات والمستجدات الحاصلة في قواعد المراسم المختلفة. وخلاصة القول أن تدريب العاملين يجب أن يستند إلى مكونات سابقة متوافرة

في العاملين، منها ما يختص بالأعداد الأكاديمي أي ضرورة أن يكون موظف المراسم حاصلًا على تحصيل دراسي في علوم السكرتارية والعلاقات العامة أو السياحة أو علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية أو علم النفس أو الإعلام وغير ذلك من الاختصاصات المشابهة، وكذلك ان تتوفر عند المتقدم لأشغال وظيفة في إدارة المراسم بعض المهارات الأساسية الخاصة بالتحدث والكتابة والإنصات والتفكير والذكاء واللباقة وغير ذلك، ويكون ذلك عن طريق أعداد الاختبارات اللازمة للعمل قبل التعيين، وبعد أن يحصل المتقدمون على درجة المتوسط على الأقل، في هذه الاختبارات يجري تعيينهم وتدريبهم على وفق البرامج المعدة من إدارة المراسم.

9. جوانب السلوك الإداري والتنظيمي

للقوف على طبيعة الأعمال التي تقوم بها إدارة المراسم والتي تمثل السلوك الإداري والتنظيمي لها، نوضح في ما يأتي الخطوات الواجب اتخاذها من قبل إدارة المراسم عندما تقوم باستقبال الوفود أو الزائرين لحضور المؤتمرات أو الاجتماعات وما إلى ذلك (62:ص²²-ص²⁵)

أ. خطوات قبل الوصول

أولاً- إثارة موضوع القيام بالزيارة بين الداخل والخارج (أي من داخل البلاد إلى خارجها)

ثانياً. تبادل المراسلات واستكمال البيانات من غرض الزيارة.

ثالثاً. الموافقة على التضييف ونوعه ومدته ووضع البرنامج المبدئي عن طريق إدارة المراسم.

رابعاً. يجب أن لا تتعارض الدعوة مع نشاط آخر أكثر أو أقل أهمية وحتى يمكن توزيع

وتقسيم العمل داخل إدارة المراسم بما يتفق وأهمية كل وفد مع دراسة ظروف كل زيارة

ومواعيدها المناسبة.

خامساً. فتح ملف خاص بالموضوع يبين عليه من الخارج. رقم الملف. اسم الضيف أو الوفد

. المدة. عدد الضيوف.

سادساً. تحديد ميعاد الوصول ووضع البرنامج المفصل والنهائي مع المطالبة بأسماء وعدد

الضيوف قبل الوصول.

سابعاً اتخاذ الإجراءات المالية التي يتم على أساسها تنفيذ البرنامج الموضوع حسب الاتفاق وذلك تسهيلاً لعمليات الحجز وأوجه الصرف الأخرى.

ثامناً الاتصال بأماكن الإقامة لفرض الحجز أو إقامة الحفلات.

تاسعاً حجز وسائل النقل المختلفة وحجز الأماكن التي سيتناول الضيوف بها الوجبات والدعوات المختلفة.

عاشراً حجز أماكن الزيارات المختلفة حسب البرنامج ابتداء من تصاريح الدخول والاتصال بالمكاتب والمناطق السياحية مع تأكيد الحجز.

أحد عشر حجز مواعيد المقابلات المهمة المختلفة مع الشخصيات البارزة حسب البرنامج. اثناً عشر - طبع وتوزيع برنامج الزيارة على أن يوضع في غلاف أنيق وكشف بأسماء الضيوف حسب الحروف الأبجدية أو مكانة ووظيفة كل ضيف وعنوانه، على أن يستكمل ذلك بعد وصول الوفد مع توزيعه على الجهات المعنية.

ثالث عشر الاحتفاظ لموظف المراسم بصورة من البرنامج وقائمة الاسماء المبين عليها رقم الغرفة لكل ضيف أو زائر لتسهيل الاتصال بهم عند الحاجة.

رابع عشر الاتصال بوكالات الأنباء والصحف المحلية والإذاعة والتلفاز لغرض التغطية الإعلامية.

خامس عشر أخطار المصور الخاص بالجهة الداعية لالتقاط الصور التذكارية في الأماكن المختلفة أثناء الزيارة.

ب. خطوات يوم الوصول

أولاً التركيز على الترتيبات الخاصة بوسائل النقل إلى مكان الوصول.

ثانياً الاتصال بالمسؤولين في أماكن الوصول (مطار . ميناء .. الخ) للوقوف على حركة الطائرات أو غيرها، وخصوصاً لكبار الضيوف في حالة وصول شخصية مهمة جداً

بما يضمن على الاستقبال الجدية في الترحيب والتقدير للشخصية الزائرة.

ثالثاً الاستقبال داخل المنطقة الكمركية:

(1) - في حالة وصول شخصيات مهمة جدا يكون الاستقبال عند مهبط الطائرة أو قبل رسو السفينة.

(2) - تقدم الورد وذلك حسب أهمية الضيف.

(3) - تعارف الضيوف مع كبار المستقبلين ويقدم رجل المراسم نفسه للضيوف.

(4) - التوجه إلى غرفة كبار الزوار حيث تقدم المرطبات إذا استدعى الأمر ذلك، أو الاتجاه مباشرة إلى صالة الجوازات وصالة الكمرك، وإذا كان الضيف أو الزائر من الشخصيات المهمة يتوجه بسيارة إلى مكان الإقامة مباشرة على أن تلحق به حقائبه بسيارة أخرى، ويتبع ذلك أيضا في حالة السفر.

رابعاً. إجراءات جوازات السفر:

(1) - ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.

(2) - الحصول على تأشيرة الدخول في حالة عدم الحصول عليها مقدماً.

خامساً. الإجراءات الكمركية:

(1) - ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.

(2) - التأكد من وصول الحقائب وعددها، وفي حالة عدم وصولها يخطر مندوب شركة النقل بمواصفات الحقائب المفقودة للاستدلال عليها وأخطار المحطات التي مرت بها وسيلة النقل ابتداء من محطة القدوم إلى الوصول أو ما بعدها لاعادتها لصاحبها أو تعويضه.

(3) - التأكد من سلامة جميع الإجراءات الكمركية بحيث لا تكون هناك مشاكل عند

المغادرة.

(4) - تغيير العملة الأجنبية بالعملة المحلية لمن يرغب في ذلك.

سادساً. التوجه إلى حيث وسائل النقل إلى المدينة والتركيز على عد الحقائب مرة أخرى قبل شحنها وتمييزها بعلامة مميزة.

سابعاً استكمال البيانات عن الضيوف مثل التغير الذي يكون قد حدث في الأسماء أو العدد وتعمل قائمة بالأسماء.

ثامناً الاتصال من مكان الوصول الى مكان الإقامة (الفندق مثلاً) وفي حالة كبار الزوار يكون نقل الحقائب بسيارات خاصة تلحق بسيارات الضيوف.

تاسعاً في الأحوال العادية قد تكون الفرصة مواتية لموظف المراسم حسب ميعاد الوصول والعدد والظروف المحيطة لعمل ما يأتي:-

- (1) - إلقاء كلمة ترحيبية وتمنيات طيبة بالإقامة باسم الجهة الداعية
- (2) - إعادة توزيع الكشوف الخاصة بالإجراءات الكمركية وتوزيع جوازات السفر الخاصة بهم، اذا لم يكن قد تم استلامها من قبل.
- (3) - يوزع عليهم كارتاً مبيّناً عليه اسم ووظيفة المرافق وعنوانه ورقم الهاتف بالعمل والمسكن.
- (4) - توزيع البرنامج والأسماء اذا لم يكن بحوزتهم، لاعطائهم فكرة تأكيديه عنه، ولتعريف بعضهم ببعض.
- (5) يشرح لهم بسهولة الإجراءات النقدية والكمركية والجوازات الخاصة بالدولة المضيفة وما قد يتطلب منهم أثناء وقبل مغادرتهم البلاد .
- (6) - يقوم بالشرح باختصار أثناء الطريق للضيوف عما يرونه.

ج . الوصول الى الفندق او مكان الإقامة

يتم تسجيل الأسماء في استقبال الفندق، وتوزع الغرف عليهم، والأشراف على نقل الأمتعة اليها، والاحتفاظ بكشف الأسماء وأرقام الغرف.

اذا كان الوصول نهاراً يعمل لهم ميعاد بدء الزيارات وقد يكون مباشرة او بعد مدة قصيرة. واذا كان الوصول ليلاً يعلن عن ميعاد الأيقاظ والإفطار، اما ان يكون موحداً للجميع حسب البرنامج او حسب رغبة كل فرد، هل يتناول الإفطار بالغرفة او بالمطعم، ثم ميعاد بدء الزيارات.

د . خطوات بعد الوصول

- (1) - وضع برنامج الزيارة بالاتفاق مع الضيوف، اذا كان لم يوضع بعد.
- (2) - المرافقة طوال الوقت. يتحدد عدد المرافقين حسب عدد وأهمية الوفد.
- (3) - الاستجابة لطلبات الضيوف وأسئلتهم وتبليغها الى المركز الرئيس أولا باول للرد عليها وتنفيذ رغباتهم الممكنة التحقيق.
- (4) - عمل تقرير يومي عن الرحلة بالملاحظات التي يديها الضيوف والملاحظات عنهم.
- (5) - القيام بمراجعة البرنامج اليومي وتأكيد الحجوزات للفعاليات المختلفة.
- (6) -التقاط الصور التذكارية لأعضاء الوفود وتوزيعها على الضيوف قبل سفرهم أو الاحتفاظ بقسم منها مع اسم كل منهم ووضعها أيضا في ملف الموضوع. والاستفادة من تلك الصور في التغطية الإعلامية بالصحف المختلفة.

خطوات قبل المغادرة

- (1) - التنبيه على الوفد بميعاد السفر المحدد.
- (2) - أخطار مكتب السفر وشركات النقل.
- (3) - التنبيه على الوفد بميعاد مغادرة محل الإقامة.
- (4) - أخطار شركات الطيران أو النقل لاتخاذ اللازم نحو معاملة الشخصيات المهمة البارزة أو قد تقوم بإرسال سيارة خاصة لنقله من محل الإقامة الى مكان المغادرة.
- (5) - أخطار أعضاء الوفد بتسوية كل الحسابات الزائدة مع محاسب الفندق، حسب نوع التضييف أو يقوم موظف المراسم بالإمضاء . في حالة تخويله . على حساب قائمة الوفد اذا كان التضييف كاملا وحسب البرنامج.
- (6) - التأكد من حيازة كل فرد على جواز سفره.
- (7) - الإشراف على حقائب الوفد ووضع العلامات المميزة عليها وانزالها من الغرف وعدها.

(8) - مغادرة محل الإقامة الى محل المغادرة.

و. خطوات بعد المغادرة

- (1) - كتابة التقرير النهائي الخاص بالزيارة.
- (2) - وضع صورة من البرنامج المنفذ في ملف خاص بالموضوع.
- (3) - مراجعة جميع القوائم التي ترد تمهيدا لصرفها بعد التأكد من صحتها..
- (4) الرد على أسئلة الضيوف التي لم ترد الإجابة عليها قبل المغادرة، وإرسال الإجابات حسب القواعد المرعية.

أسئلة الفصل الثاني

- س1: ما لفرق بين العلاقات العامة وإدارة المراسم؟
- س2: ارسم مخططا توضح فيه موقع إدارة المراسم في الهيكل التنظيمي.
- س3: ما الخدمات التي تقدمها إدارة المراسم الى المنظمة داخليا؟
- س4: عدد الاختصاصات التي تقوم بها إدارة المراسم ؟
- س5: لو طلب منك اختيار موظف للعمل في إدارة المراسم من بين مجموعة من المتقدمين لأشغال هذه الوظيفة. فما الاعتبارات التي تأخذها في اختيارك ؟
- س6: ماالمقصود بـ: التنفيذ الفوري . الأشراف الشخصي ؟
- س7: ما النتائج التي يصل اليها التدريب المخطط؟
- س8: ضع برنامجا لتدريب العاملين في إدارة المراسم قبل الالتحاق بالوظيفة يشمل ؟
- أ . الموضوعات النظرية.
- ب . الموضوعات العملية.
- ج . التقويم.

المصادر والتعليقات

- 1 . البروتوكول والالتكيت مظهر حضاري، مصدر سابق.
- 2 . التهامي، العلاقات العامة، مصدر سابق.
- 3 . علي، أحمد علي، خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي، 1982.
- 4 . فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية الحديثة، 1973.
- 5 . ليفن، ثيودور، الإدارة الحديثة، 1994.
- 6 . مليكة، لويس كامل، سيكولوجية الجماعات والقيادة، 1989.
- 7 . يازرعة، محمد حسين، العلاقات العامة والمباحة، 1968.

الجوانب التطبيقية

يتم عرض هيكل تنظيمي لمنظمات مختلفة يظهر فيها موقع إدارة المراسم في الهيكل، وتقديم حالة عملية في التنظيم الداخلي لإدارة المراسم. كذلك الأعداد لقيام الطلبة بتمثيل الأدوار في موضوع إدارة المراسم خصوصاً ما يتعلق باختصاصات المراسم.

الفصل الثالث

مفاهيم سلوكية

Behavioral Concepts

- . السلوك الإنساني.
- . الدوافع.
- . المثبرات والاستجابات.
- . التكيف الاجتماعي.
- . الإدراك.
- . التعلم.
- . الشخصية .
- . الأسئلة.
- . المصادر .

الفصل الثالث

مفاهيم سلوكية

مفاهيم سلوكية Behavioral Concepts

لما كانت الإدارة هي أحد العلوم التي تهتم بتنظيم العلاقات الاجتماعية Social Relationship سواء في محيط العمل أو داخل الأسرة أو بين الجماعات الاجتماعية الرسمية وشبه الرسمية . كما سبق ذكره . لذا فإن صلة العلوم الإدارية ومنها إدارة المراسم تبدو أكثر ارتباطاً بالعلوم السلوكية Behavioral Science هذه العلوم التي تتناول بالبحث والدراسة الإنسان والعوامل الشخصية والبيئية المؤثرة فيه وكيفية التحكم في هذا السلوك وتوجيهه الى الطريق السليم. (26ص:13)، وحيث أن الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم ذات الصلة بالموضوعات التي تهتم بدراستها العلوم السلوكية، لذا بات من الضروري تسليط الضوء على بعض المفاهيم ذات الصلة بعمل إدارة المراسم خصوصاً تلك التي وردت في محتويات فصول هذا الكتاب. ومن الجدير بالذكر أن العلوم السلوكية تشتمل على مجموعة من العلوم الفرعية الأخرى ومنها علم النفس Psychology الذي يهتم بدراسة السلوك الخاص بالكائنات الحية سواء من البشر أو من غير الجنس البشري، كما يبحث في دوافع السلوك والإدراك والتعلم الى غير ذلك . أما علم الاجتماع Sociology فيهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة وتفسيرها وأسبابها وآثارها. أما علم الأنثروبولوجي Anthropology فيهتم بدراسة الخصائص الطبيعية والوراثية للشخص كما يهتم بدراسة الأجناس واللغة والأثار والعادات والتقاليد والمقارنة بينها أي بين بعض المجتمعات وبعضها الآخر. (26ص:23).

1. السلوك الإنساني Human Behavior

السلوك هو مجمل النشاط على الصعيدين الحركي والغددي التي تصدر عن الفرد. إزاء أي وضع أو موقف يواجهه ويدعوه الى القيام برد فعل ما. ويطلق (السلوك) على كل عمل يقوم به الفرد من الأعمال الجسمية الظاهرة والباطنة الى العمليات الفيزيولوجية والنشاط العاطفي والعقلي. (54: ص156).

وسلوك الإنسان استنادا لذلك هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الإنسان كالتنفس والدورة الدموية والنبض وإفراز الغدد .. الخ. وهي ما نطلق عليها الأنشطة العضوية الفسيولوجية أو التفكير والإدراك والتخيل والإحساس والتذكر والنطق. الخ وهي الأنشطة العقلية. أما شعور الإنسان بالفرح أو الحزن باللذة أو الألم والخوف والغضب والقلق فهي ما تدعى بالنشاطات الوجدانية والانفعالية (34:ص101) أن تقسيم السلوك الإنساني الى مجموعة نشاطات عضوية وعقلية ووجدانية إنما هو لإغراض الدراسة والمعرفة، أما على صعيد واقع الحياة العلمية فسلوك الإنسان يمثل وحدة واحدة لا يمكن تجزئتها، فعندما يقوم الإنسان بالتفكير مثلاً فإن نشاطه العضوي الفسيولوجي يتحدد نوعه ودرجته بنوع ودرجة ذلك التفكير، فلو ان شخصا ما فكر بموضوع يثير المخاوف لديه فستزداد دورة الدم في الجسم وكذلك النبض ولون البشرة الى غير ذلك وهذا ما يحدث تماما في حالة النشاطات الانفعالية المختلفة.

أ. أنواع السلوك

السلوك الإنساني اما ان يكون سلوكا ظاهريا يمكن ملاحظته مباشرة من قبل آخرين وهو ما يسمى بالسلوك الموضوعي Objective behavior مثل (الدراسة - الاكل - سياقة المركبة .. الخ) او سلوكا داخليا غير ظاهر ولا يمكن رؤيته ولكن يستدل عليه من خلال النتائج المتحققة عنه ويدعى بالسلوك الذاتي Subjective behavior مثل (الخوف - الفرح - الحزن - الغضب .. الخ) (26:ص66).

والسلوك سواء كان موضوعيا او ذاتيا هو اما ان يكون سلوكا فطريا او مكتسبا. السلوك الفطري Innate behavior هو السلوك الذي يولد الكائن الحي وهو مزود به ولا يحتاج الى تعلم وهو عام ومشترك ويوجد عند جمع أفراد الجنس فالسلوك الفطري عند الطفل الصغير حيث لم يتعلم من احد الصراخ او البكاء او الرضاعة او الخوف من الأصوات العالية الفجائية. أما السلوك المكتسب Acquired behavior فهو السلوك الذي يتعلمه الكائن الحي من البيئة التي يعيش فيها مثل القراءة والكتابة وركوب الخيل والسياسة وغير ذلك الى جانب الكثير من المهارات والاتجاهات والميول والعقائد الاجتماعية والسياسية وغيرها التي يتعلمها الفرد من

الأسرة أو المجتمع بطريقة التعلم أو التقليد والمحاكاة (34:ص100). وفي الحقيقة لا توجد حدود فاصلة بين ما هو فطري وما هو مكتسب في حياة الإنسان العملية، فتناول الطعام سلوك فطري لكن طرائق اشباعه مكتسبة فكيفية تناول الطعام والأدوات المستخدمة فيه، وقواعد وأداب الطعام وغيرها هي كلها تحويرات وإضافات من البيئة المحيطة بالفرد وهكذا يكون في كل سلوك فطري سلوك مكتسب، فالنوم هو سلوك فطري لكن ما يتعلمه الفرد من عادات وما يكتسبه من تقاليد تضيف الى هذا السلوك العديد من الشكليات مثل تحديد وقت النوم والطريقة التي يفضل الفرد النوم بها ملابس النوم .. الخ.

فهي كلها سلوكيات مكتسبة وهناك أنواع أخرى من السلوك مثل السلوك الشعوري والسلوك اللاشعوري وهناك سلوك سوى وسلوك مرضي وغير ذلك. سيتم توضيح بعض أنواع السلوك الأخرى عند توضيح مفهوم الدوافع.

ب. خصائص السلوك الإنساني

أولاً- من خصائص السلوك الإنساني انه نشاط يصدر عن دافع معين، ولا بد من ان يثار بتأثير منبه معين بحيث يؤدي ذلك المنبه الى قيام الإنسان بربود أفعال واستجابات معينة (71:ص107) فكل سلوك مدفوع: أي يكمن وراءه دافع معين ويعد الدافع القوة الحقيقية التي تحرك السلوك الإنساني، فيبحث توجد دوافع غير مشبعة فان الإنسان يسلك سلوكيات معينة لإشباعها.

ثانياً- انه سلوك مسبب، أي ناتج من سبب ما، قد يكون سببا جسمانيا ماديا او معنويا واجتماعيا وقد تكون الأسباب معروفة مثل توجه الإنسان الى مقر عمله او غير معروفة مثل خوف بعض الأشخاص من الأماكن المرتفعة(26:ص66).

ثالثاً- انه سلوك يهدف الى غاية هي إرضاء دوافع الفرد أي خفض ما يعانيه من ضيق وتوتر يثيره نشاط الدافع. وان السلوك لا يقف حتى يصل الى غاية معينة ينتهي متى بلغها ويكون ذلك بعد سلسلة من المحاولات(24:ص82).

رابعاً- من خصائص السلوك الإنساني انه سلوك اجتماعي Social behavior وهو السلوك الذي يسلكه المرء بالنسبة للمتطلبات والمستلزمات الاجتماعية .. وحيال الجماعة التي ينتمي اليها او إزاء الأفراد الآخرين من أعضاء الجماعة والبيئة الاجتماعية.(54:ص156). بمعنى ان سلوك الإنسان ليس سلوكا عشوائيا بل هو سلوك منظم يخضع لقواعد ومعايير Norms أي ما يجب ان يكون عليه سلوك الأفراد في المجتمع.

خامساً- ومن خصائصه الأخرى انه سلوك مستمر يقوم على أساس التفاعل الاجتماعي Social Interaction مع الآخرين، وان قسما كبيرا منه يكتسب عن طريق عملية التعلم وانه أما ان يكون سلوكا شعوريا او لا شعوريا .. الخ.

ج.محددات السلوك

بعد معرفة مفهوم السلوك الإنساني وخصائصه يتضح نوع العلاقة بين سلوك الإنسان والسلوك الاجتماعي، حتى يمكن القول ان السلوك الفردي انعكاس للسلوك الاجتماعي. فالفرد منذ ولادته ينشأ في مجال اجتماعي (الأسرة) وعن طريق عملية التنشئة الاجتماعية Sociolization يتم تلقينه قيم ومقاييس ومفاهيم مجتمعة الذي يعيش فيه بحيث يصبح متدربا على اشغال مجموعة ادوار تحدد نمط سلوكه اليومي. ان حياة الفرد هي عبارة عن مجموعة من الادوار الاجتماعية Social Roles والتي هي السلوك المتوقع ان يؤديه الفرد نتيجة عملية التطبيع والتنشئة. بمعنى اخر ان الدور الاجتماعي الذي يلعبه الفرد في المجتمع سواء كان ابنا او أبا او موظفا او صديقا.. الخ انما هو يمثل النشاطات والفعاليات التي يقوم بها الفرد (55:ص328). هذه النشاطات والفعاليات (السلوك) التي هي في الواقع نتيجة وانعكاس لمضارة المجتمع وثقافته. من خلال ذلك يتضح ان السلوك الانساني محدد بمجموعة من المحددات التي تساعد على اكساب سلوك الكائن الحي صفة اجتماعية ومن هذه المحددات .

أولاً- الوراثة والبيئة Herdity-Eavironmeat

الوراثة Heredity هي عملية انتقال الخصائص البايولوجية من الآباء الى الأبناء بواسطة الجينات من جيل الآباء الى الأبناء عند بداية الإخصاب أي انها تقوم بنقل الصفات البشرية.

أما البيئة Eavironmeat فهي مجموعة العوامل الخارجية التي يتأثر بها الفرد منذ اللحظة الأولى للإخصاب وتكوين الزايكوت^٦ حتى الممات، أي أنها مجموعة الظواهر العضوية والكيميائية والفيزيائية والاجتماعية التي تمارس تأثيرها من الخارج على الكائنات الحية (54:ص61). ومعنى آخر فإن البيئة تتشكل من المؤثرات الموقفية المباشرة مثل درجة الحرارة والضوء والصوت والروائح والبيئة المادية التي تشمل المناخ والتضاريس والمحيط الجغرافي والموارد والكثافة السكانية والبيئة الاجتماعية التي تمثل الإطار الاجتماعي العام بقوانينه وقيمه واتجاهاته ومعايير المؤثرة في النشاط الإنساني، وتضم هذه البيئة العوامل الاقتصادية والثقافية والسياسية والتقنية (70:ص328).

أما عن تأثير كل من الوراثة أو البيئة في السلوك فقد تم حسم الاختلاف بين الآراء التي كان بعضها يرى الأثر الأول للوراثة في السلوك وبعضها الآخر يعتقد بأولوية البيئة في التأثير في السلوك، حيث صار من الهيات القول بتأثير كل من الوراثة والبيئة في السلوك، لأن كل ظاهرة من ظواهر الحياة نتيجة للاثنتين معا ولا يمكن لاحدهما ان تستبعد وان تعزل وحدها! (41:ص192) أي بدلا من تفضيل احد العاملين على الآخر ينبغي ان نعلم ان الوراثة لا يمكن ان تعمل الا في نطاق بيئة معينة فكما هو معلوم ان جميع الصفات الحيوية تنتقل بالوراثة ولكن إتاحة الفرص لهذه الصفات حتى تظهر مسألة تتوقف على البيئة ففي اللحظة التي تعمل فيها الوراثة يبدأ عمل البيئة أيضا فهي عملية متفاعلة لا يمكن الفصل بينهما، لذلك بدلا من ان نحاول تفضيل احد العاملين على الآخر ينبغي ان ندرك انه كلما كانت الوراثة تتطوي على صفات ممتازة وكبيرة أزداد عامل ملائمة البيئة أهميته (46:ص196) وخلاصة القول ان طبيعة ومدى تأثير الوراثة مثلا يعتمد على مدى إسهام البيئة وبالعكس، ومثال على ذلك ان البيئة تحدد نوع اللعبة التي يتحدث بها الشخص في حين تمده الوراثة بالأحبال الصوتية وبدرجة من التحكم في عضلات الشفتين فضلا عن النمو العقلي.

واذا كان للوراثة والبيئة حصة الأسد في تشكيل السلوك الإنساني، إلا ان هنالك عاملاً أخرى يساويهما في الأهمية وهو الطريقة التي يستخدم فيها الشخص قدراته الفطرية وتكييف نفسه

^٦ (الزايكوت Zygote البيضة المخصبة (اللاحقة).

لمحيطة وهما يعتمدان الى درجة كبيرة على أرائته الحرة فهو شعوريا او عن طريق الإرادة الطوعية، يعطل او يمنع بعض الحوافز الخاصة ويمكن الى درجة معينة ان يتحكم بانفعالاته او في الأقل ما تعبر عنه تلك الانفعالات، بمعنى ان للإنسان تأثيرا في محيطه، اما بتشكيل ذلك المحيط او بالخروج عنه في اقل تقدير (20:ص200).

ثانياً- محددات أخرى

توجد محددات أخرى للسلوك الإنساني ترتبط بالبيئة المحيطة بالفرد على اختلاف أنواعها ومنها: المهنة والوظيفة فكثيراً ما تحدد هوية الأفراد الآخرين من خلال الأعمال والمهن التي يزاولونها، اذ ينعت الأفراد بشكل خاص في البدء بأنهم أطباء او عمال قبل وصفهم بأنهم نزيهون او جديرون بالثقة او متعجبون او أنانيون. ويمكن ان تتعرض الحاجة لاحترام الذات الى الإرضاء او الإحباط من خلال المكانة التي يعطيها المجتمع لعمل معين (59:ص232) وفي مجتمعنا العراقي غالباً ما يسأل الناس عندما يريدون التعرف على شخص معين: ماذا يعمل؟ وما وظيفته؟ فالشخص الذي يعمل في وظيفة لا تتطلب التفكير مثلاً وبعد النظر ولكن تتميز بروتينية الأداء والإنجاز فان تصرفاته وسلوكه خارج العمل وفي بيته او مع أصدقائه قد يغلب عليها طابع السيطرة عليه في عمله، وهو ما يسمى (الشخصية البيروقراطية) حيث تسيطر فكرة اللوائح والتعليمات الواضحة المحددة لدرجة انها تصبه جزءاً من شخصيته (26:ص120).

ومن المحددات الأخرى الطبقة الاجتماعية Social Class التي ينحدر منها الأفراد لان كل طبقة من طبقات المجتمع تتميز من غيرها باختلاف المستوى الاجتماعي الذي يتحدد بعوامل شتى منها: الدخل والتخصص المهني المستوى العلمي الى غير ذلك من الفوارق التي توجد في المجتمع (14:ص217). لذلك نلاحظ ان خصائص سلوك الأشخاص المنحدرين من طبقات عمالية وفلاحية هي غير خصائص سلوك المنحدرين من الطبقات الوسطى والعلوية، حيث لكل طبقة أنماط سلوكه معينة تأثرت بنوع التنشئة الاجتماعية التي خضع لها الأفراد داخل أسرهم. وتعد الجماعات التي ينتمي اليها الأفراد في المجتمع من بين محددات السلوك، فالجماعة Group، هي مجموعة أشخاص لهم قيم ومبادئ او اتجاهات واحدة وقواعد سلوكية محددة

وتربطهم علاقات اجتماعية من نوع معين (26:ص116). ويكون وجود الجماعة معتمدا على إجماع أعضائها حول رأي معين يتصل بالحياة، لذا فإن أقل شك مباشر أو غير مباشر من شأنه أن يهدد هذا الوجود . وهذا، يتطلب قدرا من المسايرة من جانب الأفراد لأنهم من دون قدر من المسايرة يتعذر عليه العيش (60:ص308) والمساير تعني أن تظهر السلوك المؤدب الذي يهتم بتطبيق القواعد السلوكية الاجتماعية مثل أداء التحية بلطف وتذكر عبارات المودة الشفافة عند التوديع والترحيب والاستقبال (22:ص99).

وخلاصة القول هناك العديد من محددات السلوك الأخرى مثل المستوى العلمي والثقافي للفرد والأسرة، والسكن، والمجتمع المحلي الذي يعيش فيه الأفراد .. الخ مؤطرا كل ذلك بحضارة المجتمع Culture التي تعني المعتقدات، والأفكار والدين، والعادات والتقاليد... الخ.

د. قواعد السلوك

قواعد السلوك هي مجموعة الأوامر والنواهي التي يتمسك بها أفراد المجتمع، وهي قواعد للحياة اليومية المستمدة من التقاليد والتراث والدين ومن ضرورات الحياة في المجتمع (46:ص393) بمعنى آخر فإن قواعد السلوك التي وضعها المجتمع تعد من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة الاجتماعية لأنها تضمن مسايرة أفراد المجتمع للنظام الاجتماعي Social System، فالمجتمع هو عبارة عن نسق من العرف المنوع والإجراءات المرسومة ومن وسائل الضبط الاجتماعي ولهذا فإن كل مظهر من مظاهر السلوك العام هو بدرجة ما وسيلة للضبط الاجتماعي (46:ص44) ومظاهر السلوك تشمل كل أساليب السلوك التي تكونت وما زالت اخذة في التكون عند الناس. وعندما نقول أن كل مظهر من مظاهر السلوك هو وسيلة للضبط الاجتماعي فهذا يعني أن المجتمع لا يستطيع ضمان بقاءه واستمراره بدو هذه الوسائل حيث لا يمكن أن يتم الاعتماد على العقوبات القانونية في إرغام الأفراد على الالتزام بقواعد السلوك فحسب، إذا لم تكن هذه القواعد مغروسة في أعماق النفس عند أفراد المجتمع، لذا يجب أن يقتنع الأفراد بأهمية الدور الذي تؤديه عملية الالتزام بقواعد السلوك .. أن قواعد السلوك التي يتعلمها الأفراد ويسيرونها على وفقها قد تم غرسها في نفوسهم عن طريق عملية التنشئة

الاجتماعية ونتيجة عملية التعود فأصبحت مألوفة لديهم وبهذا يكون عند أفراد المجتمع إحساس بالتضامن وشعور بالارتباط بنظام اجتماعي معين وقواعد سلوك منظمة له، خصوصا عندما يتم تدعيم ذلك بالأساليب والقوانين والإجراءات والتنظيمات المرتبطة بالنظام السياسي والاجتماعي والثقافي للمجتمع. (46:ص 48). ان للالتزام بقواعد السلوك وآدابه مجموعة من الوظائف منها: .
أولاً- ان قواعد السلوك هي الجهاز الأمر النهائي في المجتمع، ومهمته الضغط على كل عضو في المجتمع فتحدد الكثير من مظاهر سلوكه الاجتماعي.

ثانياً- تعمل آداب السلوك على إدماج الفرد في المجموع، فإذا كانت تمارس الضغط على الفرد من جهة فلكي يتمشى مع أساليب مجتمعه كما ان الفرد من جهة أخرى يكسب اندماجه مع أقرانه عن هذا الطريق ويكشف للإنسان عن وجوه الشبه بينه وبين أقرانه ومظاهر الوحدة التي تربطه بهم وتربطهم به وبهذه الكيفية يتم المحافظة على الروابط الاجتماعية التي لا بد منها للمعيشة الهائلة .

ثالثاً- تعد قواعد وآداب السلوك الوسيلة الناجحة لتحقيق التضامن الاجتماعي، فكل وحدة اجتماعية آدابها العامة، فهناك آداب سلوك للرجال وأخرى للنساء وللأعمار المختلفة كما ان هناك آداب سلوك للجماعات والمنظمات والهيئات المختلفة في المجتمع، وتسعى كل مجموعة من آداب السلوك الخاصة بكل وحدة اجتماعية الى تضامن المجموعة وتماسكه، وكل جماعة تتوق الى زيادة تضامنها فأنها تؤكد وجوب التزام أعضائها بآداب وقواعد السلوك.

رابعاً- وتأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على ان توجه الأحكام التي يطلقها الأفراد بحيث تكون متوافقة مع النظام الاجتماعي وبدونها يصبح وصول الفرد الى أي قرار أمرا صعبا ويختبط الفرد في سلوكه، كما ان قواعد السلوك تمكن الإنسان من ان يقيم علاقات حسنة مع أخيه الإنسان، وذلك عن طريق الالتزام بآداب السلوك التي تنطلق من حضارة المجتمع، هذه الحضارة التي هي بالأساس مجموعة من طرائق التفكير وأساليب العمل المتأصلة في المجتمع (42:ص 29) والتي عن طريق تمثيل الأفراد لها يمكن القول انهم كائنات اجتماعية ومن هذا المنطلق فالإنسان المتحضر هو الذي

يلتزم بقواعد السلوك وآدابه، فالتحضر هو عملية تعلم الفرد عادات وطبائع تمكنه من العمل بكفاية في المجتمع، فعندما يولد الطفل ويصبح عضواً في المجتمع عليه تعلم لغة الألام والسلوك المناسب لجنسه وتقييمه للسلوك الاجتماعي المقبول في المجتمع كي يسلكه ويتجنب السلوك المنبوذ (5:ص41).

2. الدوافع Motives

ترتبط دراسة الدوافع بموضوع السلوك الإنساني لأنها المفتاح الرئيس لتفسير السلوك الذي نقيده في تحقيق الأهداف التي نرجوها من جراء ذلك. ان فهم السلوك وتفسيره يقود الى التنبؤ بما سيكون عليه السلوك وبالتالي سيساعد ذلك على إمكانية ضبط السلوك والتحكم فيه من خلال تعديله وتحويره وتحسينه (23:ص23) وفي الحقيقة لا يمكن تحقيق كل تلك الأهداف (الفهم-التنبؤ-التحكم) من دون فهم الدوافع الحقيقية التي تحرك السلوك الإنساني وإذا تحقق ذلك فإنه سيعيننا على معرفة سلوك بعض الأفراد مما يبعثنا عن الأحكام المسبقة التي قد تكون ظالمة لهم، ومعرفة الدوافع تفيد في إيجاد الصيغ الكفيلة بتحفيز العاملين او الدارسين نحو مزيد من زيادة الكفاية في الإنتاج والدراسة حيث اتضح ان قوة تأثير الأنواع المختلفة من المحفزات التي يفضلها الأفراد تؤثر في قوة الدافع بصورة مباشرة (68:ص225).

توجد عدة تعريفات للدوافع فهناك من يرى ان الدافع هو مجموعة العمليات التي تقرر اختيار الكائنات الحية والأفراد بشكل خاص لأي من البدائل المختلفة والمتعددة التي على الفرد ان يختار من بينها (70:ص392) او ان الدافع يعبر عن رغبة الفرد للقيام بعمل معين في وقت محدد (64:ص150) وعموماً يمكن القول ان الدافع هو حالة داخلية جسمية او نفسية تشير السلوك وتوجهه وتوصله الى غاية معينة (24:ص401) أي ان الدافع قوة محركة وموجهة في آن واحد، فالطالب عندما يستذكر واجباته الدراسية يومياً يكون ذلك بدافع الرغبة في النجاح وبدافع تحقيق أهدافه في توكيد ذاته بالحصول على مركز اجتماعي مرموق في المجتمع.

أ. أنواع الدوافع (24:ص402)

أولاً- الدوافع أما ان تكون عضوية كالجوع والعطش او دوافع نفسية اجتماعية مكتسبة عن طريق التعلم والتنشئة مثل الحاجة الى التقدير والاحترام وتوكيد الذات والحاجة الى الأمن النفسي والانتماء الى جماعة معينة.

ثانياً- الدوافع أما أساسية كالحاجة الى الأمن او مشتقة فرعية. فالحاجة الى الأمن تولد عند الإنسان الحاجة الى الادخار مثلاً، وهذه الحاجة تولد الحاجة الى العمل ومضاغفة الجهد، وهذه الحاجة قد تخلق الحاجة الى السفر او الى تعلم لغة أجنبية، فتكون هذه الحاجات مشتقة من الحاجة الأساسية (الحاجة الى الأمن).

ثالثاً- وقد تكون الدوافع عامة مشتركة بين الناس جميعاً مهما اختلفت حضاراتهم كالحاجة الى التقدير الاجتماعي او قد تكون فردية خاصة بصاحبها كميل شخص معين الى جمع طوابع البريد او عدم رغبته في طعام معين.

رابعاً- والدوافع اما شعورية اي يكون الفرد شاعراً بوجودها او بالهدف الذي ترمي اليه كالرغبة في العمل او السفر او تكون دوافع لاشعورية لا يشعر الفرد بوجودها او بهدفها كدوافع الأنانية او الغرور او الكره.

ب. المصطلحات المرافقة للدافع

أولاً-الباعث Incentive

هو موقف خارجي، مادي او اجتماعي يستجيب له الدوافع فالطعام باعث يستجيب له دافع الجوع. والماء باعث يستجيب له دافع العطش، ووجود حائزة او مكافأة او وظيفة معينة بواعث ترضى في مختلف الناس دوافع مختلفة. الدافع قوة داخل الفرد اما الباعث فهو قوة خارجية. البواعث نوعان إيجابية وسلبية. الإيجابية ما تجذب الفرد كأنواع الثواب المختلفة، والسلبية ما تحمل الفرد على تجنبها والابتعاد عن عواقبها كالقوانين الرادعة او الزواجر الاجتماعية وغيرها من ضروب الاستهجان او العقاب التي تحمل الفرد على تعديل سلوكه او كفه (24:ص76).

ثانياً- الرغبة Desire

هي اصطلاح عام للشهية مصحوب بوعي واضح لموضوعها وهدفها، فالرغبة تنطوي على أدراك للعرض المستهدف واهتمام بحيازته او امتلاكه، أي انها قصدية على الدوام. تنصب على شيء او تجربة او شعور معين وتتطلق من وعي لا يشوبه الإبهام كالرغبة في قراءة كتاب معين مثلاً(54:ص145).

ثالثاً- الحاجة Need

هي النقص او الحرمان، وتظهر الحاجات عندما يتحقق عدم توازن فسيولوجي (عضوي) او نفسي معين، مثلاً تظهر الحاجة عندما تحرم خلية في الجسم من الطعام او الماء الضروريين، او عندما يحرم الإنسان من الأصدقاء(18:ص210). وتقترن الحاجة بنوع من التوتر يزول عند إشباعها. وتستخدم الحاجة في بعض الأحيان مرادفاً للدوافع فالحاجة الى الاحترام تعني الدافع الى الاحترام، ويكون التمييز بين المعنيين على سياق الحديث. والحاجات رئيسة كالحاجة الى الأمن وتوكيد الذات وحاجات مشتقة كالحاجة الى مسكن لائق او قراءة الصحف(23:ص80).

رابعاً- الهدف Goal

هو ما يشبع الدافع والية يتجه السلوك ويكون في العادة شيئاً خارجياً اما العرض Purpose فهو ما يحدده الفرد في عقله وتفكيره من غايات ويعتمد او يقرر الوصول اليها او الأبعاد عنها(23:ص281).

خامساً- الاتجاه Attitude

هو الاستجابة المكتسبة والانفعالية لبعض الشيء لمنبه معين وهي استجابة ثابتة الى حد ما، تشمل على توقع تجربة ما، والاستعداد لاستجابة معينة دوماً(54:ص60). مثل موقف المرء من الحرب او من مسألة الاختلاط بين الجنسين او الميل الى كتاب معين او النفور من طعام معين. وهناك اتجاهات موضوعها (ذات) الفرد نفسه كحب الذات او كرهها وضعف الثقة

بالنفس. وهي اتجاهات مهمة، لأن من شك في نفسه ساوره الشك في الناس ومن كره نفسه كره غيره، وفقد الثقة بالنفس يؤدي الى فقد الثقة بالآخرين. (24:ص206).

3. المثيرات والاستجابات

المثير (المنبه) Stimulu، هو العامل الذي يؤدي الى أحداث تأثير ما على الصعيد الميكانيكي - الحركي او الكيميائي في أعضاء الاستقبال الحسي، وهو كل ما من شأنه ان يحدث تغيرا في نشاط الكائن الحي او في مضمون الخبرة الشعورية. فالمنبه لا يؤثر في جسم جامد بل في الجسم الحي الذي يمتاز بقسط وافر او يسير من النشاط والإحساس. (54:ص302).

اما الاستجابة Response فهي تغير مستتر او ظاهر يطرأ على الغدد او العضلات لدى الكائن الحي بالنسبة لوضع يجابه هذا الكائن وينعكس على السلوك نتيجة لتنبه معين. فالمنبه يؤثر في الكائن الحي ويدعوه الى التكيف من جديد وفقاً للوضع الجديد الناشئ عن فعل التنبه والإثارة. (53:ص135).

من أمثلة المثيرات، عضوية كانهخفاض مستوى السكر في الدم او داخلية نفسية كالمعتقدات والحالات الوجدانية او مادية كتغير درجة الحرارة او تكون مثيرات اجتماعية كصرخة الاستغاثة. اما الاستجابات فقد تكون حركية كتحريك الذراع للتحية او عضوية كارتفاع ضغط الدم او استجابات لفظية كالرد على سؤال او عقلية كالتفكير او انفعالية كالغضب. وعندما يكرر الربط بين المثير والاستجابة ستكون الاستجابات طبيعة روتينية عند الإنسان وبهذا المعنى تتكون العادات الاجتماعية ويتم الإبقاء عليها. (23:ص21).

4. التكيف والتوافق الاجتماعي

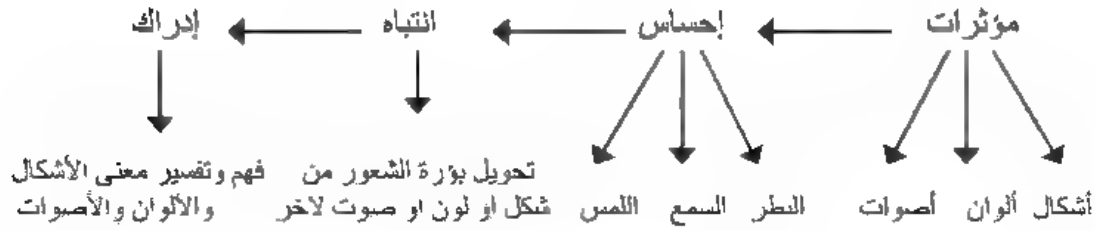
التكيف Adaptation هو محاولات الفرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة مع بيئته (66:ص10). وبشكل عام فالتكيف يشير الى حدوث تغيير عضوي في شكل الجسم او وظيفة من وظائفه بحيث يصبح قادرا على البقاء والاستمرار.

أما مفهوم التوافق Adjustment فهو يستخدم للدلالة على التوافق الذي يطرأ على حياة الفرد وعلى صعيد النتيجة. التوافق هو التطور الذي ينتهي إليه الفرد أو الجماعة في قبولهم للقوى الاجتماعية والاذعان لمتطلباتها أو مسايرتها، بمعنى آخر التوافق هو استعداد الفرد للانسجام مع سائر أفراد مجتمعه ونقل العادات الاجتماعية السائدة، ومجاراة الظروف المحيطة به أو للتغيير وفقا لضرورات التفاعل الاجتماعي ومتطلبات البيئة الحياتية (54:ص244).

5. الإدراك Perception

الإدراك هو عملية عقلية تعمل على التمييز والتأويل والتفسير وتصنيف المثيرات سواء كانت خارجية أو حسوية داخلية. ويقال للإدراك انه أدراك حسي عندما يقوم الفرد بتنظيم أو تفسير أو تصنيف ما يرى وما يسمع أو يشم أو يشعر به، وتتغير هذه التفسيرات الأولية بالتعلم. لذلك فلإدراك الحسي يتميز بالنمو لدى الطفل. وفي تعريف آخر فإن الإدراك هو العملية التي من خلالها تتم معرفة الأفراد للأشياء الموجودة في عالمهم المحيط بهم ويتم ذلك عن طريق الحواس (69:ص106). يعد الإدراك إحدى العمليات العقلية كال تفكير والذاكرة والخيال، كما ان الإدراك يرتبط بالإحساس والانتباه. والإحساس Sensation هو الحالة الشعورية اليسيرة التي تنشأ عن تأثير الأطراف العصبية بمنبه ما حيث ينتقل هذا المنبه الى مراكز الحس في الدماغ (54:ص14). وبهذا المعنى فالإحساس غير الإدراك، لأن الإدراك ظاهرة نفسية مركبة، اما الإحساس فهو ظاهرة أولية يسيرة. الإدراك يتطلب ان يرى أو يسمع أو يتذوق أو يلمس الإنسان الأشياء والكائنات المحيطة به حيث يجد ان لكل منها معنى وشكلا وحجما ولونا، إلا ان الإدراك حين يكون كاملا يتطلب شيئا آخر غير الإحساس مستمدا من التجربة والذاكرة وغير ذلك من النشاطات الذهنية. ف رؤية الشمس وهي تغرب تجعلك تدرك معنى غروب الشمس. اما الطفل فقد يرى ما ترى لكنه لا يدرك أي لا يفهم معنى غروب الشمس كما تدركه انت وتضفي عليه بعض الاعتبارات الوجدانية (28:ص15) فالإحساس هو تلك العملية التي يتم عن طريقها اكتشاف المثيرات وتحديدها وتقديرها ويقتصر دور الإحساس على تزويد الفرد بالمعلومات. أما الانتباه Attention فهو النشاط العقلي الذي يتم عندما يقوم الفرد بتوجيه احساساته نحو بؤرة

معينة قد تقع ضمن اهتماماته، أي ان الانتباه يحصل عندما يحصر المرء ذهنه في عنصر واحد من عناصر الخبرة فيرداد هذا العنصر وضوحا عما عداه (54:ص48).



شكل (1) يوضح العملية الإدراكية

يؤدي الإدراك دوراً رئيسياً في تحديد أنماط السلوك الذاتي للفرد، ونادراً ما يلاحظ سلوك متشابه لأثنين تجاه موقف محدد، من حيث الإدراك وطبيعة التفكير والتصرف إزاء ذلك الموقف. فكل فرد نمط متميز من الإدراك وأسلوب خاص من التفكير، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل كبير في أنماط الإدراك تجاه المواقف المحددة، منها: (27:ص115).

أ. التركيب الفيزيولوجي للفرد

حيث تؤثر الخصائص الفيزيولوجية، كالقدرات العقلية والقابلية الذهنية، والقدرات البنية..، في تحديد الأنماط المختلفة للإدراك الذاتي للفرد، فالأفراد الذين يتميزون بمستوى ذكاء متدن غالباً ما يدركون ماهية الأشياء والحوادث بصورة أقل عمقاً ودقة ووضوحاً من ذوي المستويات الأعلى من الذكاء. وبهذا الخصوص لابد من التنكير بان الإنسان يدرك ويفهم استناداً لما يسمع وليس الى ما يقال، فلو قال أحدهم مخاطباً احد الموظفين ان اسمه (حسب) فربما يكتب الموظف (حسن) أي انه إدراك الاسم كما سمعه هو إستناداً لخبرته وليس الى ما قيل ومن هذا المنطلق نلاحظ تفاوت الطلبة في فهم وإدراك ما يقول الأستاذ في المحاضرة. حيث هناك مؤثرات داخلية عند البشر وخارجية مؤثرات البيئة إضافة للقدرات الفيزيولوجية التي سبق ذكرها.

ب. البيئة المادية والاجتماعية للفرد

تؤدي البيئة المادية والاجتماعية دورا لا يقل أهمية في بلورة الأسلوب الإدراكي للفرد. فالأفراد العاملون في مجتمعات صناعية متحضرة يتميزون بسعة وعمق إدراكهم للتشاك والتعقيد في الصور المحسوسة. أما الأفراد الذين يعيشون في بيئات ريفية أو نائية أو منعزلة فينقسم نمط إدراكهم للأشياء أو المحسوسات بالسهولة والوضوح، وعدم الغموض.

ج. الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد

ان الحاجات والنوازع والرغبات الذاتية للفرد تؤلف بذاتها، نمطا معيناً من سلوك الفرد الإدراكي، حيث ان طبيعة الحاجات وسبل إشباعها وكيفية تحقيقها تؤثر بشكل كبير في طبيعة السلوك الذاتي للفرد. فالفرد الجائع اذا عرضت عليه صورة غير واضحة المعالم لشيء ما ربما يدرك بار تلك صورة لطعام والعامل غير الأمن على وظيفته اذا طلب رئيسه مقابلته ربما يدرك ذلك بأنه سوف يستغنى عن عمله بالمنظمة(4:ص30).

كما ان الخبرات الذاتية والتجارب المتراكمة للفرد تؤدي دوراً رئيساً في أسلوب الإدراك الحسي، أي ان الأفراد بشكل عام يتميزون ممن سواهم بطبيعة التجارب والخبرات الماضية للأشياء والأشخاص الآخرين(4:ص31).

و. عوامل أخرى

تؤثر في نمط الإدراك عوامل أخرى منها الضغوط التي يتعرض لها الفرد ونوع الوظيفة التي يعمل فيها والمستوى الإداري للوظيفة حيث وجد ان الفرد عند ترقيته الى مستوى إداري أعلى غالب ما يتغير إدراكه للأشياء عن إدراكه قبل ترقيته كما ان حجم الأشياء وحركتها وحدائتها والتناقض او التباين بين أجزائها يؤثر في المدركات أيضا فكلما كبر حجم الشيء زاد إدراكه كذلك يدرك الشيء المتحرك أكثر من الثابت والجديد أكثر من المألوف وهكذا، كما تؤثر الجماعات التي ينتمي لها الفرد في إدراكه وكذلك القيم والمعتقدات التي يؤمن بها(4:ص32).

6- التعليم Learning

يستخدم اصطلاح التعلم في أدبيات علم النفس بمعنى اوسع من معناه الدارج فهو لا يقتصر على التعلم المدرسي المقصود أو التعلم الذي يحتاج الى تدريب ومجهود بل يتضمن كل ما يكتسبه الفرد من معارف وأفكار وعادات وتقاليده وعواطف وميول سواء أتم هذا الاكتساب شكل مقصود أم غير مقصود بحيث يحدث تغييراً في السلوك فالتعلم غير المقصود مثل الخوف من الظلام نتيجة ارتباط ذلك بحادثة في حياة بعضهم (23:ص201) ومفهوم التعلم يعني أي تغيير في السلوك يحصل كنتيجة للخبرات والتجارب (74:ص605) ويشترط في هذا التغيير ان يكون ثابتاً نسبياً بحيث يجعل الفرد يعمل او يفكر كما عمل او فكر، وشعر من قبل. وأن هذا التغيير في السلوك يصبح تعلماً يجب ان يكون ناجماً عن مواجهة الفرد موقفًا جديدًا وقيام الفرد بنشاط يكسبه خبره جديدة أي بنشاط ينتج من الممارسة والتدريب او الملاحظة او التقليد، كذلك يشترط إلا يكون هذا التغيير نتيجة للنضج الطبيعي الذي تحدده الوراثة او نتيجة لظروف طارئة كالتهب او المرض او وقوع الإنسان تحت تأثير مخدر ما. من كل ذلك تخلص الى توضيح مفهوم التعلم وهو التغيير الثابت نسبياً في السلوك او الخبرة والذي ينجم عن النشاط الذاتي للفرد لا نتيجة لنضج الطبيعي او الظروف الطارئة (23:ص214).

أ. شروط التعلم (23:ص215)

أولاً- النضج Maturation

بلوغ الفرد مستوى من النضج الطبيعي، لأن القدرة على التعلم تحدد بدرجة النضج التي يكون عليها الكائن الحي عندما يواجه الموقف التعليمي فلا تعلم بدون نضج، فتعليم الطفل القراءة يتطلب منه بلوغ مستوى من النضج، اما عند الأفراد الكبار فالتعلم يتطلب الدراسة والتدريب والملاحظة والاستفادة من خبرات الفرد السابقة ومن خبرات الآخرين.

ثانياً- الدافعية Motivation

لما كانت الدافعية تعد بمثابة الطاقة التي تدفع الكائن الحي الى ان يسلك سلوكاً معيناً في موقف معين، لذا بات معروفاً الدور الذي تؤديه الدافعية في توجيه السلوك القائم على المواقف التعليمية. وللدوافع ثلاث وظائف في عملية التعلم (30:ص133).

أولاً- تجعل الدوافع السلوك حماسياً ولذلك تتبين أهمية المكافآت التي تقدم تشجيعاً للقائمين ببعض الاعمال.

ثانياً- الدوافع تمارس وظيفة انتقائية، أي تجعل الأفراد يقبلون على بعض انواع التعليم دون غيرها. وهذا ما يؤدي الى الاقتصاد بالوقت والجهد.

ثالثاً- الدوافع توجه السلوك- وهذه الوظيفة مرتبطة بالوظيفة الانتقائية (الثانية) حيث لابد للمتعلم من معرفة صفات العمل الناجح حتى يستطيع تكييف وسائله تكييفاً ناجحاً يحقق غايته (23:ص 214).

ثالثاً- الخيارات المسابقة

تؤثر الخبرات التي سبق ان تعلمها الفرد في ما يمكن ان يتعلمه في المستقبل، فوجود الخبرة ضروري لاكتساب المعلومات والمهارات، لذلك يكون تعلم الأطفال أصعب ويحتاج مدة أطول، وذلك لاتعدام الخبرة المسبقة لديهم ويمكن معرفة أثر الخبرة السابقة عندما يواجه الإنسان موقفاً جديداً أو مشكلة معينة فيأتي دور الخبرات والتجارب المسبقة في كيفية مواجهة الفرد لهذا الموقف أو لتلك المشكلة، ان هذا يبين أهمية التعلم المستمر والإطلاع على تجارب الآخرين والمطالعة المستمرة وإيجاد الرغبة والحماسة في الاشتراك بالدورات التدريبية في محيط العمل (23:ص 215 ص 216).

رابعاً- الثواب والعقاب

يعد الثواب Reward العقاب Punishment من شروط التعلم، لانهما يرتبطان ارتباطاً مباشراً بالاداء السلوكي للأفراد. فالثواب يكون عامل تشجيع للفرد على معاودة النمط السلوكي المرغوب فيه والذي ادى الى بعض الرضا والسرور في نفس المرء (54:ص 96).

اما العقاب فهو عامل رادع للفرد بمنعته من معاودة نمط السلوك غير المرغوب فيه الذي يؤدي الى حالة من الاستياء وعدم الرضا في نفس المرء نتيجة استهجان الآخرين لسلوكه غير المرغوب فيه الذي لا يتوافق مع قواعد السلوك او لوائح التعليمات او القوانين والأنظمة التي وضعها المجتمع لتنظيم حياته وحياة اعضائه. لذلك فان اثابه المتعلمين عندما يظهرون تقدماً ملحوظاً في التعلم او التدريب تعد شرطاً ضرورياً لتقدم المتعلم نفسه. ويلاحظ في كثير من

الاحيان التركيز على السلوك غير المرغوب فيه أي ان بعضهم يهتم بالعقاب وكيفية انزاله بالمخالفين، اما الذين يظهرون اكبر قدر من الالتزام بالسلوك المرغوب فيه فان سلوكهم يعد في نظر القائمين طبيعيا وهو تحصيل حاصل كما يقال، في حين ثبت بالتجربة ان الثواب ابقى في النفس البشرية من العقاب لأن المدح اقوى اثرا من الذم بوجه عام(23:ص269) كما تجدر الإشارة الى ان بعض الاباء يقدمون المكافآت المادية لأبنائهم بشكل مستمر تشجيعا لهم على معاودة السلوك المرغوب فيه، في حين ان الحوافز المعنوية لها أثر كبير وهي الحوافز المتمثلة بالاعجاب والشكر والمدح والإطراء امام الآخرين وبمسمع من ابنائهم كل ذلك يعمق في نفس الطفل الجوانب الروحية المعنوية وليس المادية فقط. كما تجدر الإشارة الى ما قاله الغزالي: (أدب أبك في السر)(35:ص76) أي ضرورة ان لا يجري العقاب امام مشهد من الآخرين لأن الآخرين مرآة النفس البشرية وينظر الأبناء لهم باستحياء وإعجاب أحيانا، فإذا جرى ضرب الأبناء أمامهم تقبل الأبناء الإهانات ولم يعد عندهم ما يخلجون منه أمام الآخرين.

وعموماً يفضل الجمع بين الثواب والعقاب، فيستخدم العقاب لكف السلوك المعوج حتى يستقيم فيثاب الفرد، فيكون العقاب في هذه الحالة بمثابة ألم مؤقت في سبيل لذة أكثر دواما، كما ان اثر الثواب ايجابي لأنه يرشد المرء الى ما يجب عمله، اما اثر العقاب فسلبى لأن العقاب يحذر الفرد من ان يسلك سلوكا غير مرغوب فيه ويخيفه من شيء معين دون ان يرشده لما يجب عمله كما هو فعل الثواب. ويفضل ان يكون الثواب او العقاب بعد حدوث السلوك مباشرة، فأنثر كل منهما يضعف كلما طالت المدة بينهما وبين السلوك المثاب او المعاقب عليه. ويفضل دائما ان يكون العقاب موجها الى السلوك الخاطئ وليس على شخصية الإنسان وكرامته، فإذا تأخر الموظف عن العمل يفضل ان يقول له المشرف ان تأخرك غير صحيح، وتأخرك أثر في العمل .. الخ ولا يقول انت موظف مهمل غير ملتزم بالأداب..الخ.

7. الشخصية Personality

موضوع الشخصية من الموضوعات الرئيسية في العمل الإداري بشكل عام وعمل إدارة المراسم بشكل خاص .. ويكتسب موضوع الشخصية أهمية في عمل إدارة المراسم وتخصصاتها

المختلفة من جوانب عدة، سواء ما يتعلق بالنظام الداخلي لإدارة المراسم أو بعدها نظاما مفتوحا يتفاعل مع باقي المنظمات والافراد والجماعات الاخرى. لذلك عندما نتعرف على مفهوم الشخصية ومكوناتها وسماتها وخصائصها فان ذلك يفيدنا باتجاهين: الأول في معرفة خصائص ومواصفات العاملين في إدارة المراسم وخصوصا الذين يتقدمون لأشغال إحدى وظائف إدارة المراسم. حيث يلاحظ ان بعض الاختصاصات تتطلب شخصيات ذات مواصفات وخصائص معينة ومثال ذلك مرافقو الوفود والمفاوضون او القائمون بأعمال الدلالة أو الترجمة أو ممن يتم اختيارهم للعمل في السلك الدبلوماسي او الذين يتطلب عملهم المزيد من الصبر والتأني والكياسة والدقة وسرعة البديهي وغير ذلك، وهي كلها سمات للشخصية كما سيتوضح ذلك والاتجاه الثاني الذي يفيدنا به التعرف على الشخصية هو معرفة التعامل الصحيح مع الآخرين الذين يتطلب عمل إدارة المراسم التفاعل معهم.

أ. مفهوم الشخصية

توجد تعريفات عديدة للشخصية، وذكر العالم (البورت Allport) وجود أكثر من خمسين تعريفا لها. فالشخصية هي التنظيم المتكامل الدينامي- الحركي داخل الفرد للتنظيمات السيكولوجية التي تكشف سلوك الفرد بشكل يكون واضحا للآخرين ولهم القدرة على تمييزه (63:ص48) وعرفها آخر بأنها: السمات والخصائص الثابتة نسبيا التي تميز سلوك الشخص من غيره، كما تميز سلوكه الافراد المختلفين (73:ص56) وهناك من يرى ان الشخصية هي الانماط المتوازنة لحد ما من التفكير والشعور والتصرف بشكل نموذجي لدى الفرد (74:ص566).

كما ان الشخصية هي المجموع الكلي لأنماط السلوك الظاهرة والكامنة لدى الفرد التي تحدد بالبيئة والوراثة معا (65:ص75).

وخلاصة القول فإن الشخصية عبارة عن مجموعة من الخصائص التي يتميز بها فرد معين والتي تحدد مدى استعدادة للتفاعل والسلوك (27:ص636).

ب. أركان الشخصية

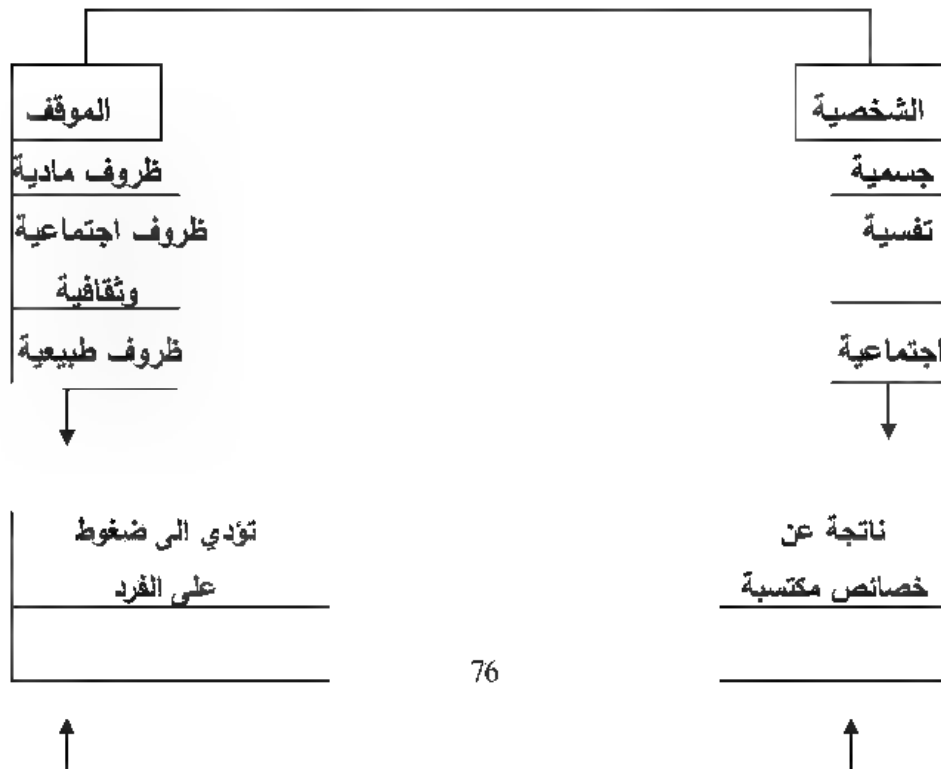
يمكن تحديد الأركان الرئيسة المميزة للشخصية بما يأتي (27:ص¹³⁶ ص¹³⁷):

أولاً- التمييز: تتباين الشخصية الإنسانية من فرد لأخر حيث يتسم كل فرد بخصائص تجعله يختلف عن غيره من الأفراد بسمات وصفات مختلفة.

ثانياً- الحركية: الشخصية الإنسانية نتاج للعلاقات المتفاعلة المستمرة بين الإنسان والبيئة. فالطفل الوليد بنعدم التفاعل بينه وبين البيئة الاجتماعية لأنه لا يزال غير مزود بالاستعدادات الاجتماعية كاللغة مثلاً لذلك لا يمكن القول بوجود خصائص مكتسبة لشخصية من المجتمع لذلك فإن الشخصية هي نتاج وحصيلة التفاعل الاجتماعي Social Interaction منذ الولادة وحتى الوفاة، الذي يحصل بينه وبين البيئة الاجتماعية.

ثالثاً- الشمول: تمثل الشخصية الإنسانية تنظيمًا يتسم بشموله لجميع خصائص الفرد وسماته، إذ أنها تمثل التنظيم الفريد والتميز لاستعداداته لاتخاذ السلوك إزاء المواقف المختلفة التي يواجهها، أي أن السلوك الإنساني ينتج من التفاعل بين الشخصية بخصائصها المعروفة والموقف الذي يمثل الظروف المادية والطبيعية والاجتماعية والثقافية التي تؤدي إلى سلوك وتصرفات معينة (56:ص185) وكما في الشكل (2) الذي يوضح التفاعل بين الشخصية والموقف.

السلوك الإنساني صادر عن التفاعل بين



خصائص موروثة

عرض للفرد لسلوك معين

(المصدر: النجار، سيب، حسيبي، "الإدراك أصولها واتجاهاتها المعاصرة"، 1993، ص185)

ج. سمات الشخصية

سمات شخصية هي مجموعة الخصائص أو السمات الشخصية التي تتمتع بقدر من اندوام وتلي تظهر من خلال سلوك الفرد في الموقف الاجتماعي (21 ص286). وسمات الشخصية هي فعاليات نفسية يتم وصفها بصفات معينة كالانفعالية والذراع والسطرة والخصوع ولاصوم والابصار (38:307) لقد تناول بعض من علماء النفس مفهوم الشخصية الإنسانية من خلال السمات أو الخصائص (Tralts) وفي ضوء ذلك تم تقسيم الأفراد الى ثلاث فئات وفق خصائصهم من حيث التعامل مع الآخرين هي:- (27:138)

أولاً- الفئة الإيجابية

سلوك هذه الفئة إيجابي الى تميل البحث عن الأصدقاء والسعي نحو تقديم الخدمات للآخرين ومساعدتهم والتعاون معهم، ويشعر الفرد في هذه الفئة بالرغبة في أن يكون موضع اهتمام واعتزاز الآخرين.

ثانياً- فئة سلبية

سلوك هذه الفئة يتصف بالعدوانية والمنافسة والرغبة القوية في السيطرة على الآخرين وتسخيرهم لتحقيق مصالحها الذاتية، أي أنها تقتدر إلى المواقف الإنسانية، ويبحث أفراد هذه الفئة عن تحقيق مصالحهم الشخصية قبل كل شيء.

ثالثاً- الفئة انسيبية

سلوك أفراد هذه الفئة ينسجم بالانطواء والانعزال ويميلون إلى الابتعاد عن أجواء التفاعل الاجتماعي، وعدم الانتماء إلى المجاميع الإنسانية. هذه الفئة تتصف بالميل الأكيد نحو الاكتفاء الذاتي لحياتها.

أسئلة الفصل الثالث

- س1: ما العلاقة بين إدارة المراسم والعلوم السلوكية؟
- س2: ما مفهوم السلوك وما محدداته؟
- س3: عدد مع ذكر أمثلة توضيحية : .
- أ. أنواع السلوك.
- ب. أنواع الدوافع.
- ج. العوامل المؤثرة في الإدراك.
- س4: ناقش العبارة الآتية (إننا نفهم ما نسمع وليس ما يقال).
- س5: قارن بين كل مما يأتي : .
- الدوافع : الباعث.
- الرغبة : الحاجة.
- المثيرات : الاستجابات.
- س6: ما التعلم؟ وما شروطه ؟
- س7: ما الفرق بين أركان الشخصية وسمات الشخصية ؟ وضح ذلك مع تعداد الأركان الشخصية وسماتها ؟.

المصادر

1. بارنيز وآخرون علم النفس العام، 1981.
2. بارنيز . وليام. علم النفس التجريبي، 1981.
3. بدر . حامد . السلوك التنظيمي ، 1982.
4. الحسن . إحسان محمد. علم الاجتماع، 1976.
5. الحناوي. محمد . السلوك التنظيمي. بدون تاريخ.
6. دونسيل. جي. ف. علم النفس الفلسفي، 1986.
7. راجح. احمد عزت. علم النفس الصناعي، 1965.
8. راجح. احمد عزت. أصول علم النفس، 1970.
9. زكي. مصطفى محمد. بحوث سيكولوجية في الشخصية بالبلاد العربية، 1979.
10. زيعود. علي. التحليل النفسي للذات العربية، 1982.
11. سند . عرفه المتولي. مقدمة في العلوم السلوكية، 1983.
12. الشماع. خليل محمد حسن، حمود. خضير كاظم. نظرية المنظمة، 1999.
13. صليبيبا . جميل. علم النفس، 1972.
14. عاقل . فاخر . التعلم ونظرياته، 1972.
15. عيسوي. عبد الرحمن محمد. معالم علم النفس، 1972.
16. الغزالي. أبو حامد محمد. أيها الولد، 1988.
17. فراير وآخرون . علم النفس العام، 1981.
18. الكعبي. حاتم. السلوك الجمعي، 1973.
19. ماكيفر . ر.م. ويبيج . شارلز . هـ . المجتمع . الجزء الأول، 1974.
20. ماكيفر . ر.م. ويبيج . شارلز . هـ . لمجتمع . الجزء الثاني، 1971.

21. ميشيل. دينكن. معجم علم الاجتماع ، 1980.
22. النجار . نبيل الحسني. الإدارة: اصولها واتجاهاتها المعاصرة، 1993.
23. هيلتين. سونيا هانت جنيفر. نمو شخصية الفرد والخبرة الاجتماعية، 1988.
- 24.Allport, G.W. Personlity, apsychological interpretation, 1949.
- 25.Billy Hodge. Organizational Behavior, 1970.
- 26.Eysnek, H.J. and meill, W.A, Encyclopedia of Bpsychology. Vol. L and 3, 1972.
- 27.Gordon, J.E. Personality and behavior, 1956.
- 28.Good. C.V. Dictonary of Education. (3rd – edition), 1956.
- 29.Lawier. E. Jobatitudes and employce motivation in the personal psychology 1970.
- 30.Litter, Joseph A. The Analysis of organizations Fs. And 2d, ed, 1972.
- 31.Luthan, Fred. Organizational Behavior, 1973.
- 32.Lewis, Donald. Scientific principles of psychology, 1963.
- 33.Robertson, Ian. Sociology, 1977.
- 34.Schermerhorn, Manag . Ment, Inc, 2001.
- 35.William, James, Social problems 1980.

الفصل الرابع أنواع المراسم KINDS OF CEREMONIES

- . مراسم الدخول والخروج .
- . مراسم المصعد الكهربائي.
- . مراسم السير على الأرصفة.
- . مراسم صعود الدرج والنزول منه .
- . مراسم السير في الموكب.
- . مراسم وضع أكاليل الزهور
- . مراسم أداء اليمين.
- . مراسم تقديم التهاني.
- . مراسم استقبال الضيوف الرسميين.
- . الأسئلة.
- . المصادر والتطبيقات.

الفصل الرابع

أنواع المراسم

للمراسم أنواع مختلفة، تختلف وتتعدد، بتنوع واختلاف المناسبات والنشاطات السلوكية، سواء تلك المتعلقة بالتعامل اليومي بين الرجال أنفسهم أو بينهم وبين السيدات، أو في أثناء التعامل خلال إقامة بعض الاحتفالات الرسمية مثل حفلات التكريم أو وضع أكاليل الزهور أو تلك المتعلقة بمراسم الصعود في السيارات والنزول منها، وما إلى ذلك. وفي ما يأتي أنواع هذه المراسم مبتدئين فيها من التعامل السهل إلى التعامل الذي يتسم ببعض التعقيدات^١.

مراسم الدخول والخروج

في الدخول والخروج تكون الأولوية إلى ضيف الشرف ثم الداعي، على أن يسبقها مدير المراسم أو معاونوه، وحسب الظروف لتوجيههم نحو الجهة المقصودة. ولا يجوز الدخول أو الخروج قبل الشخصيات الأعلى مقاماً أو سناً، أو قبل السيدات. ومن الجدير بالذكر في ما يخص قواعد الانصراف من (الوليمة) أن يودع المدعون المضيف بالمصافحة ويشكرونه، ويكون الانصراف بعد ضيف الشرف -كما ذكرنا- في الولايم الرسمية جداً، ولا يليق أن يبقى المدعو بعد انصراف المدعوين إلا إذا دعي لذلك من قبل الداعي، وفي حالة وجود حالة قسرية تجبر الضيف أن يغادر فيفسر حالته منفرداً للداعي وينصرف بدون جلب نظر أحد. وهذا لا يجوز في حالة وجود ضيف شرف قيادي كما أنه ليس هناك ما يدعو أحدهم إلى مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف. وكأنه يدعوهم للحاق به. تكفي انحناءه يسيرة مع ابتسامة تحية لمن يكون بالقرب منه (19:ص36).

2. مراسم المصعد الكهربائي

الأولوية هنا إلى ضيف الشرف ثم الداعي على أن يرافقه مدير المراسم أو (معاونوه) ليقوم بالمساعدة اللازمة، ويجوز أن يرافقه أحد الأشخاص الرسميين البارزين إذا كان المصعد

^١ راجع هوامش الفصل الرابع.

يتسعمهم بسهولة. يؤمن في جميع الأحوال فتح باب المصعد عند الدخول وعند الخروج من قبل أحد الشخصيات. أما بشكل عام، فالأسبقية للخارجين من المدخل لا الداخلين عليه، ويستحسن عدم التدخين في المصعد الكهربائي.

3. مراسم السير على الأرصفة

يطبق في (السير على الأرصفة) البروتوكول المتعلق في الموكب مع مراعاة بقاء ضيف الشرف (ولا سيما السيدات): .

أ- أما في الوسط (إذا كان عدد الأشخاص ثلاثة).

ب- أو أقرب ما يكون إلى الابنية بعيدا عن حافة الرصيف (إذا كان عدد الأشخاص اثنين فقط) وذلك للمحافظة على الضيف أو على (السيدة) من خطر السيارات المارة.

4. مراسم صعود الدرج والنزول منه.

الأسبقية هنا أيضاً لضيف الشرف والداعي معاً على أن يسبقها مدير المراسم (أو معاونوه) للتوجيه، ثم يتبعها باقي المدعوين حسب أسبقيتهم (بمساعدة موظفي المراسم) ويراعي عند النزول أن يسبق ضيفة الشرف أو السيدات شخص رسمي (لمساعدتهن عند النزول) أما في البروتوكول غير الرسمي، فقد جرى العرف على صعود الرجال قبل السيدات.

5. مراسم السير في الموكب

عندما تقتضي الظروف أو المناسبات أن يسير كبار الشخصيات مسافة معينة على الأقدام، تراعى في تلك القواعد الآتية (علماً أن مكان الشرف دائماً في الوسط ثم يليه اليمين ثم اليسار).

أ- أن لا يزيد الصف الأول على خمسة أشخاص .

ب- إذا كان مؤلفاً من شخصين فقط، فمكان الشرف على اليمين والثاني على اليسار على

وفق الشكل الآتي:



(1) - 2 (اتجاه السير) .

ج- وإذا كان مؤلفاً من ثلاثة اشخاص فيكون الترتيب على الشكل الآتي:



2 - (1) - 3 (اتجاه السير).

د- وإذا كان مؤلفاً من خمسة اشخاص فيكون الترتيب على الشكل الآتي :

4 - 2 - (1) - 3 - 5

يراعي في جميع هذه الأحوال ان يتقدم الموكب مدير المراسم او معاونه (حسب الظروف) لرسم الطريق، والسهر على حسن انتظام الموكب واتخاذ المبادرات المطلوبة عند المغادرة والوصول اثناء سير الموكب.

وعند السير في الشارع العام لا تنظر باهتمام زائد الى ما حولك، ولا تشير بإصبعك الى الناس او الأشياء، ولا تضع يدك في جيبك.

6. مراسم وضع أكاليل الزهور Ceremonies of Putting flowers crown

جرى العرف على القيام بوضع أكاليل الزهور على الأماكن ذات الدلالة التاريخية مثل نصب الجندي المجهول او وضع أكاليل الزهور على اضرحة الشهداء والراجلين من القادة والشخصيات الكبيرة التي قدمت خدمات جليلة للوطن والأمة ويقوم بوضع أكاليل الزهور في المناسبات الوطنية والقومية، السادة المسؤولون في الدولة او رؤساء المنظمات المهنية والشعبية او رؤساء الاحزاب او الوفود الزائرة للبلاد .. الخ ويكون وضع أكاليل الزهور اما بطريقة (الإكليل الواحد) او (المجموعة الكبيرة) او (اكثر من إكليل) وتكون على وفق ما يأتي:-

أ- الإكليل الواحد

يقوم بعض السادة المسؤولين بوضع إكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول تيمناً واستذكراً لمعاني التضحية من أجل الوطن والمراسم المتبعة هي

أولاً- يتم اخبار المسؤولين عن النصب باليوم والساعة لوضع الإكليل لكي يتهيأ مدير النصب ويقوم بأشعار المسؤولين على مراسم النصب.

ثانياً- إبلاغ الجهات الإعلامية لإرسال المختصين لتسجيل وقائع او مراسم وضع الإكليل.

ثالثاً- يقوم قسم المراسم في الوزارة المعنية بتهيئة الإكليل من خلال شرائه من أحد محلات بيع الزهور المتخصصة بهذا الغرض، ويراعي في ذلك نوعية الورود، والشريط المكتوب عليه المناسبة.

رابعاً- في اليوم والساعة المحددة يكون المسؤولون في قسم المراسم متواجدين في مكان وضع الإكليل ويكون حضورهم قبل وصول المسؤول بساعة في الأقل حتى يعرفوا على ان كل شيء جاهز.

خامساً- عند وصول المسؤول يستقبل من قبل إدارة النصب - او مكان وضع الإكليل ومن قبل مراسم النصب والمسؤولين في الدائرة المعنية .

سادساً- يقف المسؤول ويكون الى جواره مسؤول المراسم - يقف على اليمين - وحين تبدأ الفرقة الموسيقية بالعزف الخاص، تبدأ حركة المسؤول مع المرافق، وأمامهما يتقدم حاملو الإكليل حتى وصول مكان وضع الإكليل.

سابعاً- يشارك المسؤول بمسك الإكليل وهو بين أيادي حاملي الإكليل ووضعه على المكان المعد لذلك⁷.

ب- المجموعة الكبيرة

حين يكون المشاركون بوضع الإكليل يمثلون مجموعة كبيرة أكثر من منتي شخصية مثلاً ويكون ذلك عند حضور المؤتمرات او الاحتفالات الدولية او الاقليمية او المحلية.

يتم اختيار مجموعة صغيرة من بين اعضاء المجموعة الكبيرة ويكون عددهم بحدود (10) عشرة اعضاء يمثلون اقطاراً مختلفة او منظمات مختلفة ويكون أعضاؤها من بين أهم او اكبر المسؤولين المشاركين من السيدات والسادة، يتقدمون لوضع الإكليل ويتقدمهم واحد او اثنان من بينهم لغرض مسك الإكليل ووضعه على المكان المعد. ويقف باقي اعضاء الوفود خلفهم. ويشارك الجميع بقراءة سورة الفاتحة.

⁷ (حين يكون وضع الإكليل برعاية رئيس الدولة بعرف الشيد الوطني عند وصوله او من يمثل في بدء الاحتفال وفي نهايته. ويمكن تنفيذ البرنامج الأخرى المعدة من الجهة المعنية بعد وضع الإكليل مثل زيارة المعارض وما الى ذلك.

ج- أكثر من أكليل

تنظم الإكليل وتوضع في مكان محدد خاص، وينادي في مكبر الصوت -إن وجد- بالبداية بتقديم إكليل الجهة الفلانية ثم يستمر بذلك بالتعاقب وحسب نظام الأسبقية.

7. مراسم أداء اليمين

تقام مراسم أداء اليمين في مناسبات مختلفة، منها المناسبات الخاصة يتسلم رؤساء أو ملوك الدول مهام رئاسة الدول، أو الحكومة، أو بمناسبة إصدار مرسوم بتعيين أحد الوزراء. وفيما يأتي توضيح لهذه المراسم:

أ- تهيئة القاعة الخاصة بأداء اليمين.

ب- توضع طاولة في مكان مناسب يكون مقابل الذي يؤدي أمامه اليمين.

ج- يوضع على الطاولة من جهة اليمين القرآن الكريم. وعلى جهة اليسار يوضع اللوحة الخاصة بأداء اليمين.

د- يحضر السادة المراد ادائهم اليمين من المعيّنين الجدد، ويجلسون حسب الأسبقية الواردة في سياق تسلسلهم في مرسوم التعيين.

هـ- بعد أن يشير مسؤول المراسم على المدير المعين، يتقدم إلى الطاولة الخاصة بأداء اليمين. ويضع يده اليمنى على القرآن الكريم. ويبدأ بقراءة النص ويده تبقى على القرآن الكريم لحين الانتهاء من قراءة نص قسم اليمين. (وفي حالة ارتداء المراد أداء اليمين الزي العسكري يؤدي التحية العسكرية قبل أداء اليمين).

و- بعد الانتهاء من قراءة نص اليمين. يتقدم لمصافحة المسؤول الذي يقدم له التهنئة ويمكن أن يتحدث في الأمور المتعلقة بالعمل وأن يقدم له التوجيهات الخاصة.

8. مراسم تقديم التهاني Congratulation

في بعض المناسبات السعيدة كالأعياد مثلاً جرت العادة على تبادل التهاني بين المسؤول أو مدير المنظمة والعاملين. ويكون ذلك بطريقتين :

أولاً- ان يقوم المسؤول نفسه بزيارة المنتسبين في مواقع عملهم لتقديم التهاني. اما الطريقة الثانية- وهي الطريقة الشائعة، فيقوم رؤوساء الدوائر او مديرو الاقسام مع موظفيهم بزيارة المسؤول لتقديم التهاني. ويكون مدير المراسم في هذه الحالة موجوداً لتنظيم هذه الزيارات، وادخال المجاميع بالتناوب وحسب نظام الأسبقية المعمول به في تلك المنظمة.

9. مراسم استقبال الضيوف الرسميين

في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول، يكون دور موظف المراسم بان يعرف أولاً المكان المخصص لاستقبال الضيوف مسبقاً، ثم يسير مع الضيف متقدماً بضع خطوة او خطوتين عليه حتى اذا اراد الضيف منه شيئاً لا يلتفت وحتى يستطيع موظف المراسم القيام بأعمال الدلالة. عند الوصول الى الباب فإذا كان مغلقاً بفتحة الموظف المرافق باليد اليسرى ويستدير بجانب الباب ليفسح المجال لدخول الضيف. بعد ان يقدمه الى المسؤول يشير الى الضيف بمكان الجلوس ويكون دائماً على يمين المسؤول.

اسئلة الفصل الرابع

س1: اذكر العبارات الصحيحة: .

أ- الأسبقية في الدخول والخروج الى ضيف الشرف ثم الداعي.

ب- يجوز الدخول والخروج قبل السيدات.

ج- يفضل مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف من وليمة رسمية.

د يكون ضيف الشرف في البداية على اليمين في حالة السير على الأرصفة اذا كان عدد الأشخاص ثلاثة.

هـ- في الصعود الى الدرج تصعد السيدات قبل الرجل وكذلك في النزول منه.

س2: طلب منك مدير قسم المراسم ان تتهياً لقيام الوزير بوضع إكليل من الزهور على

نصب الجندي المجهول. ما الإجراءات التي تتخذها لإنجاز ذلك؟

المصادر والتعليقات

1. البروتوكول والأتكيت مظهر حضاري. مصدر سابق.
2. مقابلة مع المدير المناوب. سبق ذكرها.

الجوانب التطبيقية

يطلب من الطلبة أعداد تقارير ميسرة عن بعض أنواع المراسم وكيفية أدائها؛ مثلاً في المعاهد الموجودة في المحافظات بالإمكان أعداد مثل هذه التقارير عن طريق الاتصال بدوائر العلاقات العامة أو المكاتب الخاصة بالسادة المحافظين والمنظمات الجماهيرية والمهنية للتعرف على كيفية استقبال الوفود أو كيفية القيام بتقديم التهاني للسيد المحافظ في المناسبات المختلفة، ثم يسجل الطلبة ملاحظاتهم والفوارق أو الاختلافات التي وجودها ومقارنتها بما تعلموه في الكتاب ومناقشة ذلك داخل القاعة الدراسية.

الفصل الخامس

الأسبقية

Precedence

- . مفهوم الأسبقية.
- . أنواع الأسبقيات.
- . أسبقية الرؤساء والملوك.
- . أسبقية الوزراء وكبار الموظفين.
- . أسبقية الأزواج والزوجات.
- . الأسبقية بين الدول.
- . الأسبقية في المؤتمرات.
- . الأسبقية في الأمم المتحدة.
- . الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية.
- . أسبقية البعثة الدبلوماسية.
- . رؤساء البعثات الدبلوماسية.
- . أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية.
- . أسبقية في المناسبات المختلفة.
- . أسبقية الركوب في السيارات الرسمية.
- . مراسم الزيارات الرسمية (أنموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة أجنبية)

الفصل الخامس

الأسبقية

مفهوم الأسبقية- هي حق التقدم بين الشخصيات على الصعيد الرسمي والاجتماعي. والالتزام بنظام الأسبقية بالغ الأهمية ومراعاته وتطبيقه بدقة وحرص أمر ضروري^{١١}.

لقد ظل موضوع الأسبقية والقدم والصدارة قبل القرن الثامن عشر - غير محكوم بقاعدة ثابتة، ولهذا استعملت شتى الوسائل لتفادي الحساسيات وحسمها كعقد معاهدات ثنائية يتفق عليها مبدئياً ومسبقاً على كيفية تطبيق الأسبقية أو الحل لأزمة مؤتمر كاولويتز عام 1699 بجعل دخول المفاوضين لقاعة الاجتماع من أربعة ابواب ذات اشكال ومقاسات مطابقة وفي أن واحد، أو الجلوس حول الموائد المستديرة لتكون مراكز الصدرة موحدة وما الى ذلك من اجراءات(17:ص19).

ان مؤتمر فيينا 1815 ومؤتمر ايكس لاشابيل عام 1818 نظم الى حد كبير موضوع الأسبقية والقدم. واتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية المبرمة في 18/نيسان 1961 ملزمة لجميع الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة وهي خير دليل ومرجع للأسبقية.

^{١١} (راجع هوامس الفصل الخامس.

- أنواع الأسبقيات

1. أسبقية الرؤساء والملوك

كانت هناك في الماضي عدة أسس لتنظيم الأسبقية بين الرؤساء والملوك منها قدم الاستقلال أو عدد السكان أو مساحة الإقليم أو النظام الملكي على النظام الجمهوري. ولكنها مرفوضة في الوقت الحاضر.

ان القاعدة الراهنة في الأسبقية لرؤساء الدول تستند الى مبدأ المساواة بين الدول المستقلة والذي أقره ميثاق الأمم المتحدة وتحدد هذه الأسبقية قدم كل منهم في الحكم أي تاريخ تتويج الملوك وتاريخ تولي رئاسة الجمهورية. ويجب ان نتذكر بأن رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف بصرف النظر عن اعتبارات القدم.

2. أسبقية الوزراء وكبار الموظفين

تحدد أسبقية الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزارة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقية أما كبار الموظفين في الدولة فتحدد أسبقيتهم استنادا الى المركز الذي يشغلونه ثم الى مرتبتهم في هذا المركز ثم الى قدمهم في هذه المرتبة واذا انتمى موظف لأكثر من فئة او لقب فتكون أسبقيته في الفئة العليا.

3. أسبقية الأزواج والزوجات

ان ازواج رئيسات مجلس الوزراء او الوزارات والموظفات اللواتي يشغلن منصبا كبيرا في الدولة لا يتمتعون بأسبقية الزوجات، وتحدد أسبقيتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة او أسبقية خاصة اذا لم يكونو موظفين.. ليأخذ بعين الاعتبار احترام مركز الزوجة الرسمي مع عدم المساس بأسبقية موظفي الدولة البارزين ومراعاة الاعراف والتقاليد المحلية وتتمتع الزوجات بالأسبقية المحددة للزوج وتراعى في تقديم السيدات على الرجال واتباع التداخل أي وضع سيدة ثم رجل وهكذا.

4. الأسبقية بين الدول

في التوقيع على المعاهدات أو الاتفاقات المتعددة الاطراف أو الثنائية تتبع الطرائق الآتية:
طريقة لتأويل

تطبع المعاهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة وتوقيع كل دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة.

ب- الطريق الأبجدية

يتم التوقيع حسب الحرف الأول الذي يبدأ به اسم الدولة الرسمي.

5. الأسبقية في المؤتمرات

في المؤتمرات تمنح الرئاسة والسكرتارية العامة الى الدولة المضيفة على سبيل المجاملة. وفي المؤتمرات الدولية والأقليمية تكون الرئاسة بالتناوب. وهناك مظاهر أخرى تأخذ طابع الأسبقية لابد من الاتفاق عليها مسبقاً ومنها: مستوى التمثيل فيراعي ان تكون درجة رؤساء الوفود متساوية. اما عن مقر الاجتماع فيمكن عقد هذه الاجتماعات بالتناوب لدى كل الطرف او الاتفاق على عقدها في مقر محايد. وشكل المائدة مهم جداً، وتفضل المائدة المستديرة لحسم أماكن الصدارة.

6. الأسبقية في الأمم المتحدة

الأمين العام للأمم المتحدة يمنح أسبقية خاصة لأنه يمثل اكبر منظمة عالمية ويعد دوماً ضيف شرف ويتمتع بتكريم خاص واستثنائي. وجرى العرف الدولي على معاملته كرئيس دولة أما في حالة استقباله وتوديعه فيقوم بذلك وزير الخارجية ورئيس التشريلات- إلا في بعض الحالات المهمة جداً والتي تقتضي زيارة الأمين العام، فيقوم رئيس الحكومة مع وزير الخارجية بالاستقبال والتوديع.

أ- الأسبقية في اجتماعات الجمعية العامة

تحدد الأسبقية في أثناء انعقاد دورات الجمعية العامة بملاحظة الآتي:.

أولاً- أسبقية رؤساء الوفود من رتبة سفير تحدد بالنسبة الى الترتيب الأبجدي لاسم بلادهم باللغة الإنكليزية.

ثانياً- هذه الأسبقية غير ثابتة - فهي تحدد كل عام في الحرف الذي يظهر في القرعة التي تجري قبل ابتداء الدورة وتمتد لمدة سنة واحدة .. وتتناول مقاعد الوفود في اجتماعات الجمعية العامة بالإضافة الى جميع المناسبات والحفلات الرسمية.

7. الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية

تحدد أسبقية المندوبين وفقاً للترتيب الأبجدي باللغة العربية للدول الأعضاء (38:ص62).

8. أسبقية الهيئة الدبلوماسية

المنشأ الدولي يقضي بمنح الأسبقية للهيئة الدبلوماسية على جميع الهيئات وخاصة عند حضور رئيس الدولة. ولا تجوز تجزئة الهيئة الدبلوماسية في الحفلات الرسمية، أي التفريق بين السفراء وبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية- وتتمتع زوجات البعثات الدبلوماسية بأسبقية أزواجهن.

9. رؤساء البعثات الدبلوماسية: (3:ص400)

نصت المادة 14 من اتفاقية فيينا لعام 1966 بالآتي :

أ. يرتب رؤساء البعثات الدبلوماسية في مراتب ثلاث كالآتي :

أولاً- مرتبة السفراء ومندوبي البابا من درجة قاصد رسولي، المعتمدين لدى رؤساء الدول، وكذا رؤساء البعثات الآخرين الذين في درجة مساوية.

ثانياً- مرتبة المبعوثين والوزراء ومندوبي البابا من وكيل درجة قاصد رسولي، المعتمدين لدى رؤساء الدول.

ثالثاً- مرتبة القائمين بالأعمال المعتمدين لدى وزارة الخارجية.

ب. في عدا ما يتصل بشؤون الصدارة والمراسم، لا يفرق إطلاقاً بين رؤساء البعثات بسبب مرتبتهم. وفيما يأتي تصنيف رؤساء البعثات حسب اتفاقية فيينا 1915 وأبكس لاشابيل 1918 والمتبعة حتى الآن:

الدرجة الأولى - سفير، قاصد رسولي.

الدرجة الثانية - مندوب فوق العادة - وزير مفوض - وكيل قاصد رسولي.

الدرجة الثالثة - وزير مقيم.

الدرجة الرابعة - قائم بالأعمال - قائم بأعمال النيابة.

أ- أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية: (3:ص399)

نصت المادة 13 من اتفاقية فيينا لعام 1961 على الآتي:

أولاً- يعد رئيس البعثة قائماً بمهامه في الدولة المعتمد لديها من وقت تقديمه أوراق

اعتماده أو من وقت قيامه بالإخطار بوصوله وتقديمه صورة من أوراق اعتماده إلى

وزارة خارجية هذه الدولة أو إلى وزارة أخرى متفق عليها، تبعاً لما يجري عليه العمل

في الدولة المعتمد لديها، على أن يراعى اتباع إجراء موحد في هذا الشأن.

ثانياً- يتحدد ترتيب تقديم أوراق الاعتماد أو صورة من هذه الأوراق بتاريخ وساعة وصول

رئيس البعثة.

ونصف المادة 16 من الاتفاقية نفسها: (3:ص40)

1. يتحدد ترتيب رؤساء البعثات في كل مرتبة تبعاً للتاريخ والساعة التي تولوا فيها

مهامهم وفقاً لنص المادة 13.

2. التعديلات التي تدخل على أوراق اعتماد رئيس البعثة دون أن تتضمن تغييراً في مرتبته

لا تؤثر في ترتيبه من حيث الصدارة.

ويعد السفير الذي مكث في الدولة المعتمدة أطول مدة عميداً للسلك الدبلوماسي وفي بعض

الدول الكاثوليكية يعد القاصد الرسولي عميداً آخر بصرف النظر عن أقدميته.

ثانياً- مرتبتهم الدبلوماسية.

ثالثاً- تاريخ تسلم وزارة الخارجية مذكرة صادرة عن سفارتهم أو مفوضيتهم والمتضمنة

اعتمادهم بهذه الصفة.

ب- أسبقية الوزراء المفوضين (17:ص22)

الوزراء المفوضون الذين يرأسون المفوضات - تأتي مرتبتهم بعد السفراء وتحدد أسبقيتهم استناداً إلى تاريخ تقديم كتاب الاعتماد أو تاريخ تسليم كتاب الاعتماد إلى وزير الخارجية.

ج- أسبقية القائمين بالاعمال الأصليين (17:ص25)

ستحدد أسبقيتهم استناداً إلى ثلاثة عناصر :

- أولاً- مستوى البعثة الدبلوماسية . فالقائم بالاعمال الأصلي في سفارة يتقدم على القائم بالاعمال في المفوضية.
- ثانياً- مرتبتهم الدبلوماسية .
- ثالثاً- تاريخ تسلم وزارة الخارجية كتاب الاعتماد أو البرقية الصادرة عن وزير خارجيتهم والمتضمنة اعتمادهم.

د- أسبقية القائمين بالاعمال بالنيابة في السفارات (7:ص26)

- أسبقية القائمين بالاعمال بالنيابة في السفارات تلي القائمين بالاعمال الأصليين وأسبقيتهم تعتمد على ثلاثة عناصر :
- أولاً- مستوى البعثة الدبلوماسية (سفارة أو مفوضية).
 - ثانياً- مرتبتهم الدبلوماسية.
 - ثالثاً- تاريخ تسلم وزارة الخارجية مذكرة صادرة عن سفارتهم خارجيتهم والمتضمنة اعتمادهم بهذه الصفة.

هـ- الأسبقية بين المحليين العسكريين

تعتمد هذه الأسبقية على رتبهم العسكرية، ثم إلى تاريخ ابلاغ وصولهم ومباشرتهم رسمياً على وفق مذكرة رسمية صادر من البعثة الدبلوماسية وموجهة إلى وزارة الخارجية! تحدد

أسبقية القائم بالأعمال العسكرية في البعثة الدبلوماسية فيكون مباشرة بعد الموظف الدبلوماسي الذي يلي رئيس البعثة والذي يقضى ان يكون قائما بالأعمال بالنيابة في حال غياب رئيس البعثة. ويتقدم عادة على جميع المستشارين الثقافيين والتجارين والصحفيين المعينين لدى البعثة الدبلوماسية.

و- الأسبقية بين المستشارين والمحلقين وأعضاء البعثة الدبلوماسية

تراعى أسبقيتهم حسب مراتبهم الفعلية لدى حكومتهم ويجوز تقديم الملحقين الفنيين اذا كانت الحفلة او المناسبة الرسمية المقامة من قبل الدولة المضيقة او من قبل رئيس البعثة لها علاقة مباشرة باختصاصه.

ز- أسبقية القناصل (17:ص27)

نصت المادة (16) من اتفاقية العلاقات القنصلية المعقودة في فيينا 1963 على الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية وكالاتي:

أ- يتقدم رؤساء البعثات القنصلية المسلكيون على القناصل الفخريين.

ب- تحدد الأسبقية استنادا الى الاعتبارات الآتية:

أولاً- الرتبة القنصلية.

ثانياً- تاريخ الاجازة القنصلية الممنوحة من قبل الحكومة المعتمد لديها القنصل بصرف

النظر عن تاريخ البداء القنصلية الصادرة عن رئيس دولتهم او عن وزير

خارجيتهم.

ثالثاً- او تاريخ موافقة السلطات المحلية على ممارسة البعثة القنصلية لإحتصاصاته
رسمياً.

رابعاً- رؤساء البعثات القنصلية الأصليون يتقدمون على رؤساء البعثات القنصلية

بالنيابة - وتحدد الأسبقية لرؤساء البعثات القنصلية بالنيابة الى رتبته ثم الى

قدم ممارسلتهم بالوكالة.

خامساً- تحدد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية في الحفلات الرسمية قبل المحلفين العسكريين.

سادساً- في الحفلات التي يقيمها رئيس البعثة الدبلوماسية للجالية المحلية من رعايا البعثة تحدد أسبقية رئيس البعثة القنصلية بعد رئيس البعثة الدبلوماسية. وهنا لا يعد الموظف الدبلوماسي المكلف بالأعمال القنصلية قنصلاً، فيتقدم عليه الوزير المفوض والمستشار السكرتير الأول.

سابعاً أسبقية رؤساء البعثات القنصلية خارج العواصم (في الحفلات) تأتي مباشرة بعد المحافظ أو أعلى مسؤول إداري.

الأسبقية في المناسبات المختلفة

- أ- توجد في المجتمعات شخصيات تستحق رعاية وتكريم بشكل خاص كأصحاب المراكز العلمية الرفيعة من مؤلفين أو مخترعين أو رواد في حقل حيوي أو محاربين قدماء أو مجاهدين.. الخ فهذه الفئات تعامل بشكل واعتبار خاص مع التقيد الدقيق بالأسبقيات الرسمية لرجال الدولة من قيادات ووزراء وأعضاء الهيئة الدبلوماسية أو كبار رجال الجيش ورؤساء الطوائف الدينية ورؤساء النقابات والاتحادات.. الخ كما قد يراعى الى جانب الأسبقية الرسمية عامل السن أو القرابة حسب ظروف العمل.
- ب- في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة يبدأ الحفل بعد وصوله مباشرة ولا يسمح لأحد بعده بالدخول، ولا يجوز لأحد الحاضرين ان يخرج من الحفل قبل خروج رئيس الدولة.

ج- تتمتع السيدات بأسبقية أزواجهن - كما سبق ذكره - وفي حالة التساوي يؤخذ بعين الاعتبار السن وتقدم السيدات المتزوجات على الأنسات إلا في حال اشغال الأنسة مركزاً رسمياً مهماً.

د- في حالة وجود ضيف كبير برفقة زوجته، يتحتم تواجد قرينة المضيف أيضاً، ويمكن سيرها على يمين الضيف، وقرينته تسير على يمين المضيف. يستحسن تطبيق

قاعدة سير المضيف وعلى يمينه الضيف وسير الزوجات مع الضيفة على يمين المضيفة.

هـ الأسبقية في ركوب الطائرة تكون عند الصعود إليها تصعد الشخصية الأعلى مركزاً بعد المرافقين وعند النزول منها يخرج قبل جميع المرافقين.

أسبقية الركوب في السيارات الرسمية (17:ص23)

تحدد الأسبقية في مقاعد السيارة الرسمية كما يأتي :

١١ مقعد اليمين في الصدر هو مقعد الشرف.

١٢ مقعد اليسار في الصدر.

١٣ المقعد الأوسط في الصدر (لايجوز اشغاله في المناسبات الرسمية إلا عند الضرورة القصوى).

١٤ المقعد الأيمن بجانب السائق يحتله عادة المرافق أو رئيس المرافقين.

١٥ إذا كان المضيف يقود السيارة فالمقعد المجاور له هو مقعد الشرف.

أ- أصول الركوب في السيارات الرسمية.

يدخل أول ضيف الشرف ويحتل المقعد على يمين صدر السيارة^{١١}، يدخل بعده المضيف ويجلس إلى يساره. يدخل المرافق أو رئيس المرافقين أخيراً ويجلس قرب السائق، تراعى في ركوب السيارات إحدى الطرائق الآتية:

أولاً- إذا وقفت السيارة على يسار الطريق يتبع الترتيب الآتي:

(1) - يدخل ضيف الشرف - في حال وجوده يحتل مقعد الشرف (على اليمين).

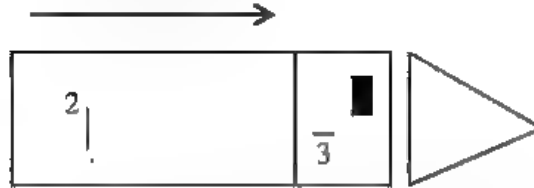
(2) يدخل تانياً الشخص الثاني ويحتل المقعد الثاني دون أن يمر من امام الأول (ضيف الشرف).

(3) - يدخل أخيراً المرافق أو الرئيس المرافق من الباب الأيمن الأمامي لمجلس قرب السائق.

^{١١} اعتاد العامة من الناس تسمية المقعد الأمامي في السيارة الخاصة وسيارات الأجرة (الصدر) أما في السيارات الرسمية فيقصد بصدر السيارة المقعد الخلفي

شكل رقم (3)

ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليسار



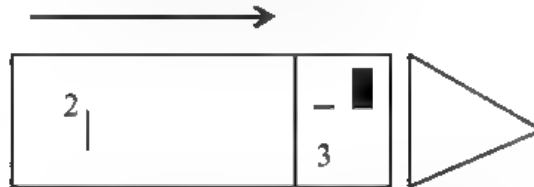
المصدر: البروتوكول مظهر حضاري، ص 39

ثانياً- اذا وقفت السيارة على يمين الطريق يتبع احد الترتيبين الآتيين:-

- (1) يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف (على اليمين) ثم يدخل الشخص الثاني من الباب نفسه ويمر من أمام الأول ليحتل المقعد الثاني على اليسار.

شكل رقم (4)

ترتيب ركوب في حالة الوقوف على اليمين (أ)

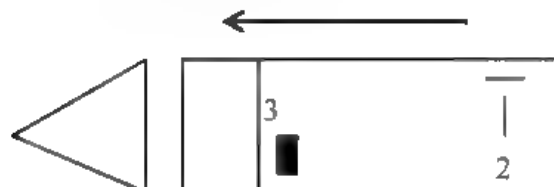


المصدر: البروتوكول مظهر حضاري، ص 39

- (2)- يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف على اليمين. ثم يدخل الشخص الثاني من الباب الأيسر، ليحتل المقعد الثاني على اليسار (دون ان يمر من أمام الأول)

شكل رقم (5)

ترتيب ركوب السيارة عند وقوف السيارة على اليمين (ب)

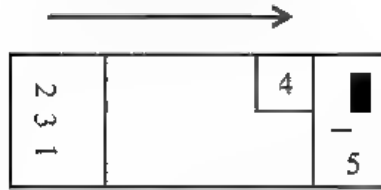


المصدر. البروتوكول مظهر حضاري. ص 40

(3)- إذا اقتضت الضرورة أشغال المقعدين الصغيرين في السيارات التي تتسع (7 أو 8 أشخاص) يجب أشغال المقعد الصغير المقابل للشخص الثاني، بحيث يكون المقعد الصغير أمام (مقعد الشرف) فارغاً .

شكل رقم (6)

أسبقية ركوب السيارة الرسمية



المصدر. البروتوكول مظهر حضاري. ص 41

ب_ أصول النزول من باب السيارات :

أولاً: يجب على السائق أو منظم المركب أو الحفلة اتخاذ ترتيبات السير اللازمة لإيقاف السيارة على يمين الطريق حتى يتسنى لضيف الشرف أو أكبر شخصية النزول من السيارة قبل غيره .

ثانياً: يجب على منظم الموكب اتخاذ التدابير لتأمين وجود حاجب أو شرطي أو جندي يتولى فتح الباب الأيمن لضيف الشرف، قبل ركوبه وعند نزوله وشخص آخر (عند الاقتضاء) لفتح الباب الأيسر للشخص الثاني .

ج_ الأسبقية في مقاعد السيارات الخاصة :

إذا كان صاحب السيارة يسوقها بنفسه تصبح الأسبقية بأن يكون المقعد المجاور للسائق (هو مقعد الشرف) وتشغله أما أعلى السيدات مقاماً أو أقدمهن سناً، أو أعلى الراكبين مركزاً أو مقاماً أو أكبرهم سناً .

د- التحية في السيارة :

الأصل أن يسبق إلى التحية من كان راكباً السيارة، ما لم يكن أعلى مقاماً من الشخص الموجود في الطريق، سواء أكان واقفاً أم ماشياً .

هـ- التدخين في السيارات :

جرى العرف على عدم التدخين في السيارة الرسمية . بصورة عامة فيستحسن عدم التدخين، لتجنب إزعاج الذين لا يدخنون .

مراسيم الزيارات الرسمية

(انموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة أجنبية) (19:ص¹³ -ص¹⁴)

أ- يقتضي التفريق كلياً بين الاستقبال الرسمي والاستقبال الشعبي حرصاً على نجاح الاستقبال وعدم وقوع المسؤولين عن المراسم في فوضى، ولا سيما إذا كان الضيف الزائر يتمتع بشخصية شعبية أو شهرة عالمية أو إقليمية .

ب- يصطف المستقبلون الرسميون حسب نظام البروتوكول المقرر بإشراف مدير المراسم ومعاونيه .

ج- يتم إخلاء ساحة المطار أو جانب منه، من الطائرات التجارية .

د- تصطف فرقة الجيش أو الشرطة (وفق العدد المقرر في النظام) في المكان المحدد لها، على أن تتقدمها فرقة الموسيقى .

هـ- توضع سجادة ملونة ضيقة (ذات لون أحمر في الغلب) ابتداء من النقطة المحددة لوقوف طائرة الضيف الزائر وتمتد أمام فرقة الجيش والمستقبلين الرسميين، وبذلك تعد رسماً لخط سير الضيف ورئيس الدولة المستقبل .

و- عند اقتراب الطائرة من ساحة الاستقبال يتقدم نحوها رئيس الدولة يرافقه رئيس المجلس النيابي ورئيس الحكومة ورئيس الحزب الحاكم (في حالة وجوده) وولي العهد (في حالة وجوده) وسفير الدولة الضيف وأعضاء بعثة الشرف (في حالة تسميتهم) وفي عدادهم السفير المعتمد لديه .

ز- تقف طائرة الضيف بحيث يراعى فيها أمران :

- أولاً-** أن يكون بابها أمام السجادة الممتدة على مسافة (20م) تقريباً من فرقة الموسيقى .
- ثانياً** أن يكون اتجاهها بحيث يتوجه الضيف ورئيس الدولة رأساً لعرض فرقة الجيش والشرطة (ومن جهة اليسار) .
- ح-** يصعد إلى الطائرة (بعد وقوفها) سفير دولة الضيف ومدير المراسم المحلي لإعطائه فكرة سريعة عن الترتيبات التي تنتظره عند نزوله من الطائرة .
- ط-** يظهر رئيس الدولة على رأس السلم ويحيي بيده مستقبليه الرسميين والشعبيين ثم ينزل السلم وخلفه كبار مرافقيه والسفير ومدير المراسم .
- ي-** يستقبله رئيس الدولة عند أسفل السلم، ويرحب به أجمل ترحيب (وقد يتعانقان) إذا كانت العلاقة ودية بين الدولتين للغاية .
- ك** تطلق المدافع (21) طلقة ترحيباً بقدوم الضيف الكبير وذلك في اللحظة التي تطأ فيها قدماه أرض البلاد .
- ل-** يقدم رئيس الدولة الضيف كبار المستقبلين له أمام سلم الطائرة، ثم رئيس وأعضاء بعثة الشرف (في حالة تسميتهم) .
- م-** يقدم رئيس الدولة الضيف كبار مرافقيه إلى رئيس الدولة المضيف .
- ن-** تقدم عند الاقتضاء بعض الأنساق باقات الزهور والورود إلى الزائر الكبير .
- س-** يتوجه الرئيسان (وحدهما) (بإرشاد مدير المراسم) إلى منصة الشرف المعدة للاستماع للنشيدين . ويقف الرئيس الزائر إلى اليمين ويقف عن يساره رئيس الدولة المضيف .
- ع-** تعزف فرقة الموسيقى أولاً النشيد الوطني لدولة الضيف ثم النشيد الوطني لدولة المضيف.
- ف-** يتقدم رئيس فرقة الجيش أو الشرطة ليحيي الرئيس الزائر ويدعوه لعرض فرقة الجيش .
- ص-** ينزل الرئيسان من المنصة، ويتبعان قائد الحرس ويعرضان حرس الشرف. ويكون الرئيس الضيف في هذه المرحلة عن اليمين (أي بالقرب من الفرقة) ويمشي الرئيس المضيف عن اليسار .
- ق** عند انتهاء العرض يحيي قائد الفرقة الرئيس الضيف، فيشكره هذا الأخير (وقد يصافحه).
- ش-** يدعو مدير المراسم الرئيسين نحو صفوف المستقبلين الرسميين لتحييتهم، وعند ذلك:

أولاً- يتولى رئيس الدولة تقديم الوزراء .

ثانياً- يتولى مدير المراسم تقديم رؤساء البعثات الدبلوماسية والقنصلية وكبار رجال الدولة المدنيين والعسكريين والهيئات الرسمية ورؤساء النقابات والاتحادات وعدد من أعضاء جالية الرئيس الزائر .

ثالثاً- يتولى مدير المراسم توجيه الرئيسين إلى سيارة الرئاسة فيركب الضيف على اليمين والرئيس المضيف على اليسار .

رابعاً- في هذه الأثناء يتولى مساعدو مدير المراسم اصطحاب كبار المرافقين إلى السيارات المخصصة لركوبهم مع بعض كبار الوزراء ورجال الدولة .

خامساً- يتحرك الموكب بعد ركوب جميع الضيوف وتتقدمه دراجات الشرطة النارية ثم سيارة قائد الشرطة ومدير الأمن ثم سيارة مدير المراسم، ثم سيارة حرس خاص، ثم سيارة الرئيسين، يحيط بها عدد من الحرس الخاص على متن دراجات نارية بتفاوت عددها بين العشر والعشرين .

سادساً- يتحرك باقي الموكب حسب البرنامج والأسبقية المقرر .

سابعاً- يصل الموكب إلى قصر الضيافة أو الفندق المعد لإقامة الضيف الزائر فينزل الجميع ويتوجه الرئيسان بإشراف مدير المراسم إلى قاعة الاستقبال حيث يتناول الجميع المرطبات .

ثامناً- بعد استراحة قليلة يغادر رئيس الدولة المضيف قصر الضيافة أو الفندق .

تاسعاً- وبعد مدة من الزمن تتراوح بين ربع ساعة أو ساعة يتوجه الرئيس الزائر بموكب رسمي إلى قصر الرئاسة ليرد الزيارة الرسمية للرئيس المضيف .

عاشراً- يعود بعد ذلك الرئيس الزائر وصحبه إلى قصر الضيافة والفنادق المخصصة لبعضهم بإشراف مدير المراسم ومعاونيه .

أحد عشر- سيبدأ بعد ذلك تنفيذ البرنامج المقرر بدقة وعناية زائدين وإشراف مدير المراسم وتحت مسؤوليته (وبالتعاون مع مدير مراسم الرئيس الزائر أو مدير مكتبه أو سكرتيه الخاص) .

ويراعى اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة في جميع مراحل الزيارة، وأن لا يسمح بالدخول إلى ساحة المطار وقصر الضيافة إلا للصحفيين والمصورين الموثوقين والمزودين بإذن خاص لهذه الغاية من إدارة المراسم .

أ- مراسم الاستقبال والتوديع (119: ص 15-17)

أولاً- من حيث المكان :

يتم استقبال وتوديع الشخصيات الرسمية في أحد الأماكن، وفقاً لمراكزهم وطبيعة زيارتهم والظروف السياسية القائمة ويكون ذلك على وفق الأسس الآتية :

- (1) - في المطار (أو المرفأ أو محطة القطار أو عند الحدود إذا كانت قريبة).
- (2) - في مداخل العاصمة أو المدينة .
- (3) عند الساب الخارجي لقصر الرئاسة، أو القصر الملكي، أو قصر الحكومة، أو مقر الدولة.
- (4) - عند الباب الداخلي للقصر الملكي أو قصر الرئاسة أو مقر الوزارة .
- (5) - عند رأسي الدرج (في حالة وجوده) .
- (6) - عند باب المصعد الكهربائي (في حالة وجوده) .
- (7) - عند مدخل المكتب في قاعة الاستقبال .
- (8) - في منتصف المكتب أو قاعدة الاستقبال .
- (9) - قرب المكتب .
- (10) خلف المكتب (وقوفاً) .
- (11) - خلف المكتب (جلوساً) وهذا أضعف مظهر للتكريم ويستعمله الرؤساء مع صفار مرؤوسيهـم .

ويراعى في حالة الاستقبال في قصر الرئاسة، أن يتولى مدير المراسم استقبال الشخصية الزائرة في المدخل الرئيس، كما يستقبلها الأمين العام في المدخل الداخلي للقصر 0) ويتفق على كل ذلك

بين الشخصية الرسمية المستقبلية ومدير المراسم ، تبعاً لأهمية الشخصية الرسمية القادمة ومكانتها ومركزها والظروف السياسية العامة والتقاليد المرعية ، ومبدأً المقابل بالمثل (0)

ثانياً : من حيث التوقيت:

يجب على الشخصية المستقبلية الحضور الى مكان الاستقبال أو مكان التواجد أو المكتب الرسمي قبل الساعة المحددة بوقت كاف ، وعليها ان تنتظر وصول أو قدوم الشخصية الكبرى وليس على هذه الأخيرة ان تنتظر (0) وقد يستوجب ذلك عند الاقتضاء تنظيم سرعة الطائرة أو القطار أو قافلة السيارات بحيث يتم الوصول في الوقت المحدد (0) فإذا كان التأخير في الوصول لأسباب قاهرة مقبولة فالوصول وقبل الموعد غير مسموح به قطعاً لأسباب كثيرة. ولذلك يحق لمدير المراسم ان يطلب تأخير هبوط الطائرة المقلّة للضيف الكبير ، بضع دقائق فقط اذا وصلت قبل الموعد المقرر قبل وصول رئيس الدولة المضيفة وكبار المستقبلين أو عدم استكمال الترتيبات علماً : (أن هذا الامر نادر جداً ولكن يمكن حدوثه) (0)

(1) يجب على الشخصية الزائرة القدوم أو الوصول في الوقت المحدد أو المتفق عليه في برنامج الزيارة ولايجوز قدومه قبل ذلك (0)

(2) يستحسن عدم القيام بزيارة رسمية أو مغادرة البلاد في الايام والاوقات الاتية :

- في أحد أيام الأعياد الرسمية (0)
- أو في أيام العطلة الأسبوعية (الجمعة أو الاحد) (0)
- أو في ساعة متأخرة من الليل (بعد منتصف الليل) (0)
- أو في ساعة مبكرة من الصباح (قبل الساعة السادسة صباحاً) لما في ذلك كله من أزعاج للمستقبلين على اختلاف مراكزهم (0) ولكي يتسنى انجاز الترتيبات المقتضية الا في حالات الضرورة القصوى ، أو الظروف القاهرة أو الاستثنائية (0)

(3) تنقلب الصورة بالنسبة الى وزراء الدولة أو السفراء المعتمدين الذين يقومون في زيارة رئيس الدولة أو وزير الخارجية اذ يترتب عليهم الوصول الى قصر الرئاسة أو مقر وزارة الخارجية

أو أية وزارة أخرى قبل خمس دقائق على الأقصى من الموعد المقرر عليهم أن ينتظروا استقبالهم من قبل الرئيس أو الوزير وليس لهاتين الشخصيتين انتظارهم.

اسئلة الفصل الخامس

س1 : ما الاسس الواجب مراعاتها في الاسبقيات الاتيه ؟

أ- بين الرؤساء والملوك 0

ب- اسبقية الوزراء 0

ج- اسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية 0

س2 : ما قواعد الاسبقية المعمول بها في اثناء السير ؟

س3 : ما القواعد الخاصة بالاسبقيات التي تطبق في الحالات الاتيه ؟

أ- عند ركوب شخصية عالية المقام الى الطائرة 0

ب- عند حضور شخصيات علمية رفيعة المستوى الى احتفال ليس فيه ضيف شرف.

ج- ترتيب اسبقية جلوس سفراء الدول في احتفال رسمي 0

س4: طلب منك تنظيم جلوس الذوات المدرجه (صفاتهم) في السيارة الرسمية لغرض التوجه

لزيارة احد المواقع 0 فما الترتيبات التي تتخذها ؟

أ- ضيف الشرف مع زوجته 0

ب- الداعي مع زوجته 0

ج- المرافق

د- المترجم 0

المصادر والتعليقات

- 1- أبو هيف ، علي صادق ، القانون الدبلوماسي ، 1975 0
 - 2- البروتوكول والأتكيت مظهر حضاري ، مصر سابق 0
 - 3- الحصري ، ملوى ، الدبلوماسية والأتكيت ، مصدر سابق 0
 - 4- فوق العادة ، سموحي ، الدبلوماسية والبروتوكول ، 1960
- مؤتمر فينا 1815 :

انعقد هذا المؤتمر بعد اندحار نابليون ، حيث تم عقد مؤتمر القمة الاوربي في فينا لوضع اسس جديدة للتعامل بين الدول ، يصح عدما اول نواة لهيئة الامم المتحدة 0 وان اول مافعله المؤتمر اعادة الحقوق الى اصحابها الشرعيين ، اي تجريد فرنسا من الممتلكات التي ضمها نابليون عن طريق فتوحاته ، وفي مؤتمر فينا تميز دور الدبلوماسية كنظام وكيان واضح المعالم واصبح الدبلوماسي يمثل دولته لارئيس الدولة بالذات ، كما اصبح الدبلوماسي موظفا رسميا وليس مبعوثا شخسيا 0 وفي الوقت ذاته مالت الدبلوماسية القديمة المعتمدة على التجسس والتخريب والخداع ، مالت الى الانحسار وظهرت الى الوجود التشكيلات والدرجات الدبلوماسية التي مازلنا نعمل بها حتى الان ، فقد وضع المؤتمر سلم الدرجات الدبلوماسية كالسفير والمبعوث البابوي والوزير المفوض 0 وأقر المؤتمر مبدأ تعيين القائمين بالاعمال ووضعت قواعد الاسبقية 0 والقدم بين اعضاء الهيئات الدبلوماسية واعترف بالحصانات والصيانات وكذلك التفريق بين السلكين الدبلوماسي والقنصلي 0

انظر: الهداوي، عبد الجبار، الوجيز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي، ص¹⁴ - ص¹⁵ 0

الجوانب التطبيقية

تتم مناقشة تقارير ميسرة يعدها الطلبة في موضوع انواع المراسم وعرض حالات عملية في موضوع الاسبقيات التي تجري في هذه المراسم والتدريب عليها كذلك يطلب من الطلبة عرض تقويم لمراسم استقبال تجري في المجتمع خلال هذه المدة يستقيها الطلبة من وسائل الاعلام المختلفة - تلفاز - صحف ، اذاعة 000 الخ 0

الفصل السادس

الدعوات

Invitations

- . بطاقة الدعوة 0
- . صياغة البطاقة الرسمية 0
- . الرد على الدعوات
- . تنظيم المقاعد في الدعوات
- . حضور الحفلات
- . مغادرة الحفلات
- . الحفلات التكريمية لشخصية معينة
- . تحديد تاريخ إقامة الحفلة
- . قوائم بأسماء المدعوين
- . التوجيه لتلبية الدعوة
- . استقبال المدعوين
- . الانتظار في بهو الاستقبال
- . مراسم الطعام
- . الاستله
- . المصادر والتعليقات

الفصل السادس

الدعوات

العلاقات بين الأشخاص والهيئات وطريقة للاختلاط ومعرفة مختلف الآراء ووجهات النظر وفي الوقت ذاته يتمكن الداعي انراز مزايا بلاده من حضاره وتطور وانجازات وباسلوب مباشر وغير مباشر وهناك مناسبات ضرورية مختلفة لاقامة الحفلات منها المناسبات الخاصة بالعيد الوطني او مناسبة عقد مؤتمر معين او لوجود رئيس الدولة في الدولة المعتمدة او بمناسبة وجود كبار الشخصيات وما الى ذلك.. وكل هذه الحفلات والولائم تكون ذات طابع رسمي وهناك قسم منها ذو طابع اقل رسمية.. وللحفلات والولائم الرسمية والخاصة اصول مرعية يجب الامام بها وتطبيقها مبتدئين ببطاقة الدعوة وكيفية كتابتها ووقت توزيعها.. وحسن التنظيم وتوزيع المقاعد حسب الاسبقية ومراعاة الانسجام بين المدعوين ونوعية الطعام وطريقة التقديم والذوق لذوق السليم في ترتيب الموائد وترتيب الزهور.. الخ وكل هذه عناصر مهمة ورئيسة لانجاح الحفلة

1- بطاقة الدعوة Invitation card (ص 17 ص 41-43)

ان اهمية المناسبة التي تقام من اجلها الدعوة ومستواها تحدد نوع بطاقة الدعوة وطريقة طباعتها المبدأ العام الذي يجب ان يتبع هو اختيار نوعية جيدة من البطاقات والمضاريف بيضاء اللون والكتابة مطبوعة باللون الاسود. وقياسها غالبا (11×16 سم).

ان بطاقة الدعوة الصادرة من رئاسة الدولة او من السفارة او من الوزارات يجب ان تكون اركانها مستديرة ويخطها خطاط ويضع لها كليشة ثم تطبع مع ترك فراغ لكتابة اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة احيانا، هذا بالنسبة للبطاقة المكتوبة باللغة العربية. اما اذا كانت البطاقة باللغة الإنكليزية او الفرنسية فاكثر المطابع في الخارج لها (كاتالوجات) تحوي على انواع كثيرة ومتنوعة من الاحرف ويمكن الاختيار منها فتنقي الحاجة بتكليف خطاط لوضع كليشة. الكثير

من الدعوات التي تقام لمناسبات متكررة وبصفة دورية في ماعدا موعد اقامتها، فيطبع من هذه البطاقات كميات كبيرة لتستعمل مرات عديدة - مع ترك فراغ للكتابة باليد موعد وساعة اقامتها.

2- صياغة البطاقة الرسمية

تصاغ بطاقة الدعوة الرسمية على النحو الاتي :-

أ- شعار الدولة الرسمي

ب- المناسبة التي تقام من اجلها الوليمة او الدعوة

ج- اسم الداعي مسبقا بعبارة يتشرف او يسرة

د- اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة

هـ- عنوان مكان اقامة الدعوة

و- موعد الحفلة وتاريخها

ز- ملاحظات اخرى - ان وجدت - وتطبع بأحرف صغيرة

في الزاوية السفلى من البطاقة وتكون عادة عبارة (الرجاء التفضل بالرد مع رقم الهاتف) وهذه اذا كانت الدعوة للعشاء او الغذاء ليتسنى لصاحب الدعوة أعداد المائدة او الموائد حسب الأسبقية - او عبارة (الرجاء عند الاعتذار) للحفلات الكبيرة ليعرف الداعي العدد التقريبي للذين سيلبسون الدعوة للتهيئة المناسبة. او تكون الملاحظة المطبوعة في اسفل البطاقة لتحديد نوعية الملابس فاذا كانت الدعوة رسمية جدا فتكتب (الربطة البيضاء) واذا كانت الحفلة اقل رسمية فتكتب (الربطة السوداء) وفي الحفلات التي لا تتطلب الملابس ذات الصفة المعنية فتكتب (الملابس اختيارية) ويكون موعد ارسال البطاقة قبل عشرة ايام تقريبا من تاريخ اقامتها.

3- الرد على الدعوات

بشكل عام يتوجب تلبية الدعوات الرسمية فهي جزء من واجب بعض الأشخاص كالعاملين في البعثات الدبلوماسية ، فدعوة رئيس الدولة او القيادة او رئيس الحكومة او وزير الخارجية او حفلات تكريم لرئيس دولة أجنبية او زائر مهم او الاحتفالات بالأعياد القومية وما

الى ذلك فهي كلها لا يجوز الاعتذار عن تلبيةها الا في الحالات القسرية او القاهرة كالمرض او اذا كان المدعو مسافرا في تاريخ إقامة الدعوة او اذا كان المدعو رسمي ويلاده في حالة حداد، فببیین هذا عند الرد على الدعوة. وفي جميع الحاملات تكون الإجابة بأسرع وقت ولا يجوز التأخر.

4-تنظيم المقاعد في الدعوات (19:ص²⁶ -ص²⁷)

ان اقامة الدعوات تعني التقاء عدد من الشخصيات متباينين في المواقع والاهمية ومختلفين في احيان كثيرة بالمستوى الثقافي والعلمي وقد يتكلم بعضهم لغات مختلفة وهذا مايتطلب من القائمين على تنظيم الدعوات مراعاة حسن التفاهم وهو مايسمى (سياسة الجوار) اي ضرورة ترتيب مقاعد المدعوين المتجاورين في المائدة ممن يتكلمون لغة مشتركة او لديهم اختصاصات متشابهة او متقاربة. بشكل عام يكون الحضور الى مآدب الغذاء او العشاء خلال الدقائق العشر الاولى من الوقت المحدد لها، ويجوز الحضور الى حفلات الاستقبال خلال نصف الساعة الاولى الا في الحالات الطارئة كاضطرار احد المسؤولين المدعوين الى حضور اجتماع تدعو اليه قيادة عليا 0 ولايجوز قطعا الحضور قبل الوقت المحدد ولو بدقيقة واحدة لان من حق المشرفين على تنظيم الدعوة استكمال الترتيبات اللازمة حتى اخر لحظة. في ماياتي بعض الارشادات الواجبة مراعاتها عند تنظيم المقاعد في الدعوات :-

أ- توضع في الحفلات الصغيرة لوحة او مخطط عند مدخل المكان المقامة فيها الحفلة لغرض ارشاد المدعوين الى مقاعدهم وتعرفهم على اسماء الجالسين معهم ، في الحفلات الكبرى يتم توزيع بطاقات صغيرة تتضمن مخططا بشكل مائدة الطعام تشير كل منها (بالقلم الاحمر) الى مقعد كل مدعو. كما توضع امام كل مقعد بطاقة تتضمن اسم المدعو بالنسبة للسيدات يمكن كتابة هذه البطاقات احيانا (بالقلم الاحمر) حتى يسهل إيجاد مقاعدهن خصوصا في الحفلات الكبيرة.

- ب- عندما تتم دعوة ضيف الشرف وزوجته الى دخول القاعة تدخل بعدهما السيدات ثم الرجال حسب الاسبقية 0 اما في الحفلات التي يحضرها ضيف الشرف (شخصية قيادية) فيدخل المدعوون وينتظرون وقفا خلف مقاعدهم دخول ضيف الشرف ويجلسون بعد جلوسه.
- ج- فيما يخص السيدات فيراعى تمتعهن بالأسبقية المحددة لأزواجهن ولا يجوز جلوس سيدة بجانب اخرى (الا في الحالات الاستثنائية) كما لايجوز جلوس زوجة الى جانب زوجها او مقابلة. اذا كان مقعد الشرف في الوسط فلا يجوز جلوس اية سيدة في طرف المائدة وعند الاقتضاء تجب زيادة عدد الرجال.
- د- اذا لم يكن الداعي متزوجا او كانت زوجته غائبة وكانت الدعوة تشمل الزوجات فيعطى مكان الشرف الى زوجة معاونه الاول في السلك الدبلوماسي اذا كان معاونه وزير مفوضا او مستشارا او يعطى مكان الشرف الى كبرى المدعوات مقاما.
- هـ- لا يستفيد الأزواج من اسبقية زوجاتهم الدبلوماسيات اذا صادف ان كانت احدها سفيرة او وزيرة مفوضة. وقد جرى العرف الدبلوماسي على تحديد اسبقية زوج السفيرة بعد الوزراء المفوضين. اما اسبقية ازواج الوزيرات المفوضات فيحدد بعد وكلاء الوزارات (الامناء العامين، او معاوني الوزير) مالم يشغل أزواجهن مركزا رسميا في دولتهم او يحملون لقباً فخريا او وساما رفيعا فعندها تأتي أسبقيتهم مع زملائهم وفقا للقواعد العامة المرحية.
- و- في بعض الاحيان يتنازل الداعي عن مقعده الى بعض الشخصيات الكبيرة ان لم تكن ضيف شرف حيث يتنازل السفير الداعي عن مقعده الى وزير الخارجية وتتنازل الداعية عن مقعدها الى السفيرة الاجنبية اذا كانت وحيدة في الحلقة. وتعد في هذه الحالة ضيفة الشرف. كما يجوز ان يتنازل الداعي عن مقعده الى رئيسة المدعو ما لم يكن هذا الاخير ضيف شرف كما تم ذكره.
- ز- اذا تخلف احد كبار المدعوين عن الحضور فلا يجوز مبدئيا بقاء مقعده فارغا ويجوز ذلك احيانا وبصفة استثنائية اذا ابلغ المدعو الكبير عن احتمال تأخره بعض الوقت. كما يجوز ابقاء المقعد فارغا تكريما لمصاحبه وللاعراب عن مكانته السامية.

حضور الحفلات (17: ص 44- ص 48)

يكون الحضور الى حفلة الغذاء او العشاء خلال الدقائق العشر الاولى للوقت المحدد لا قامتها ويكون الحضور لحفلات الاستقبال والكوكيتيل خلال النصف الساعة الاولى وتجب ملاحظة عدم الحضور الى هذه الحفلات قبل موعدها المحدد 0 اذا كان الداعي رئيس الدولة او رئيس دولة اجنبية زائر فيأتين بعد حضور اكثر المدعوين وفي حالة وجود ضيف شرف يكون في مقدمة القادمين 0

مغادرة الحفلات

في الحفلات التي يحضرها رئيس او قيادي او ضيف ذو مكانة سامية او ضيف شرف، يجب على جميع المدعوين عدم مغادرتهم الحفلة قبل انصرافه.. وفي حفلات الاستقبال الرسمية والكوكيتيل يجنب عدم مغادرة الحفلة قبل مضي نصف ساعة في الاقل من حضورها. وعلى المدعو مغادرة الحفلة قبل الموعد المحدد لانتهائها او عند حلول هذا الوقت على ابعد تقدير اذا تمكن من المكوث في الحفلة مدة اطول. ان من مستلزمات اللياقة والمجاملة شكر اصحاب الدعوة عند المغادرة واذا كانت الحفلة لمناسبة ما مثل العيد القومي فتقدم التهانى عند القدوم وعند التوديع ومن المجاملات التي تنمي العلاقات الودية ابداء الاعجاب بالحفلة وذوقها..الخ.

الحفلات التكريمية لشخصية معينة

يجب ان يؤخذ رأي الشخص الذي تقام الحفلة التكريمية على شرفه، فهو الشخص الذي يحدد اليوم ويسأل ان كان يرغب في دعوة بعض الاشخاص المعينين، وكثيرا ما تعرض عليه قائمة باسماء المدعوين، فيضيف او يحذف بعضها.

لا تقام حفلة تكريمية لشخصين (في ماعدا الزوج والزوجة) في ان واحد كما لا تقام حفلة تكريمية لوفدين مختلفين بل لوفد واحد، والحفلات التكريمية لجميع الوفود المشاركة شيء طبيعي ان الحفلات التكريمية للوفود لا تجوز اقامتها قبل افتتاح المؤتمر .

تحديد تاريخ اقامة الحفلة

عند التهيؤ لإقامة حفلة ، يجب التأكد من عدم وجود حفلات رسمية official parties او احتفالات وطنية وقومية ، ويمكن الرجوع الى قائمة المناسبات الرسمية والاعياد الوطنية والدينية سواء داخل البلاد او في مناطق عمل بعض البعثات الدبلوماسية في البلدان الاخرى 0

قوائم باسماء المدعوين

يتوجب اعداد قائمة او ارشيف للدعوات يتضمن اسماء الشخصيات الرسمية مع وظائفهم وتكتب حسب الاسبقية ، ويجب مراجعتها دوريا بكل دقة وخاصة قبل اقامة الحفلة للتأكد من عدم حدوث اي تغيير وفي السفارات تعد قائمة باسماء اعضاء السلك الدبلوماسي يمكن الحصول عليها من الدليل الذي تصدره وزارة الخارجية ويشمل على اسم كل عضو في الهيئة الدبلوماسية بالتسلسل وحسب الاسبقية مع عنوان وظيفته واسم زوجته واسماء الابناء البالغين.

عند اعداد دعوة ما يختار المدعوون حسب المناسبة مع مراعاة انسجامهم ومزجهم بطريقة تعطي حياة ورونقا ويجب عدم دعوة طرفين متخاصمين.

التوجه لتلبية الدعوة

يجب على من قبل دعوة موجهة اليه شخصيا ان يحضرها لان تخلفه يترك فراغا بين مقاعد المدعوين. وإذا تأخر احد المدعوين عن الوصول في الموعد المحدد لسبب قسري فعليه ان يتصل هاتفيا بصاحب الدعوة وتقديم الاعتذار. وهناك رأي بان الاعتذار عن الحضور افضل من الحضور متاخرا. وفي الحفلات الموجهة من القيادات لايجوز الاعتذار عنها مطلقا الا لسبب صحي جدي. ولايجوز ان ينيب احد المدعوين سواء لحضور الحفلة او يصطحب معه شخصا اخر غير مدعو اليها او يتخذ لنفسه مقعدا غير الذي اعده له الداعي ويراعى ارتداء الملابس الملائمة او المعينة في بطاقة الدعوة. وحضور دعوة كاحتفال يجب ان يكون خلال الربع الساعه الاولى لموعدها في الاقل او قبل هذا الوقت اذا كان ذلك مطلوبا في بطاقة الدعوة وفي الحفلات

التي يحضرها رئيس الدولة او احد القياديين يجب ان يحضر جميع المدعويين قبل الوقت المحدد لوصوله في ماعدا مرافقي ضيف الشرف. ويجب عدم خروجهم قبل نهوضه وانصرافه.

5- استقبال المدعويين

في الحفلات الرسمية ينسب احد الموظفين او بعض منهم كلجنة استقبال وارشاد يقعون خارج مكان الاستقبال للترحيب ولارشاد الضيوف الى القاعة التي يقف بداخلها رئيس الدائرة او الداعي للحفلة وفي السفارات يقف داخل القاعة السفير وعقيلته ويعدهم يقف اركان السفارة مع زوجاتهم وحسب التسلسل الوظيفي وعند وصول ضيف الشرف يترك الداعي مكانه ويرافق الضيف الى داخل البهو ويقدم له بعض المدعويين. بعد مرور مدة مناسبة يترك منتسبو الدائرة او السفارة اماكنهم ويندمجون مع سائر المدعويين، وعلى جميع المنتسبين التواجد قبل المدعويين وعدم الانصراف قبلهم وعند نهاية الحفلة يقف الداعي وبقية المسؤولين في مدخل البهو او الحديقة اذا كانت الحفلة تقام فيها ويودعون ضيوفهم وفي الحفلات التي يقيمها الوزير مثلا او اي قيادي يقف في داخل البهو رئيس التشريفات (المراسم) 0

الانتظار في بهو الاستقبال

في اثناء انتظار المدعويين في بهو الاستقبال وقبل الدخول الى غرفة المائدة ، تقدم المرطبات في الاقداح المخصصة لها وعلى صوان انيقة ، وعند حلول موعد الدخول الى غرفة الطعام يقوم رئيس الخدم باخبار زوجة رئيس البعثة (اذا كانت الحفلة في سفارة) وهي بدورها تطلب من ضيف او ضيفة الشرف اولا بالتفضل الى غرفة الطعام ثم بقية المدعويين وحسب الاسبقية قدر المستطاع في الدعوات الرسمية يقوم بهذه المهمة مدير المراسم ، وكل هذه القواعد تنطبق على اعضاء السفارة عندما يقومون بدعوة ضيوف الى بيوتهم.

مراسم الطعام (19:ص 59 ص 61)

أ- قبل البدء بتناول الطعام

أولاً- وفقاً للآسبقيّة التي اعدّها موظف المراسم أو صاحب الدعوة يدخل المدعوون الى قاعة الطعام ويستحسن وفقاً للبروتوكول ان لا يدخل المدعو قبل غيره من المدعوين وفقاً لقاعدة الآسبقيّة.

ثانياً- لايجلس احد من المدعوين قبل جلوس الداعي أو من يتراس المائدة أو من يجاوره اذا كان اكبر سناً أو مركزاً، أو اذا كانت سيّدة. ويكون جلوسه معتدل الظهر ويدها فوق الركبتين الى ان يقدم الطعام.

ثالثاً- يتناول الضيف أو الضيوف فوطهم أو مناديلهم بعد ان يتناول من يتراس المائدة فوطه يده أو المناديل المخصص للأكل. وبصورة عامّة يجب الاقتداء بما يفعله الداعي أو من يتراس المائدة، ويجب على الضيوف مسايرة العادات السائدة وعدم ابداء ملاحظة اذا كانت مخالفة لعاداتهم.

رابعاً- بصورة عامّة لا يستحسن ان يترك المضيف أو من يتراس المائدة مكان جلوسه لكي لا يتوقف المدعوون عن الأكل أو حتى تبادل الحديث في اثناء غيبته.

خامساً- من حق الضيف ان يطلع دون حرج على قائمة الطعام الموضوعه امامه ليحدد مقدماً الأنواع والمقدار الذي يناسبه ، على شرط ان لايلق بأية ملاحظة عليها.

سادساً- لاتقرأ رسالة أو وثيقة على المائدة ولا تحاول التعارف بعد ان يكون الضيوف قد جلسوا الى المائدة. (47:ص 226)

ب- في أثناء تناول الطعام

أولاً- لاتوضع اليدين على المائدة الا عند استخدامها في تناول الطعام مع ملاحظة عدم الارتكاز على المائدة بالمرفقين 0

ثانياً- عند مرور خادم المائدة لتوزيع الطعام على المدعوين، يمد الضيف يده لياخذ الكمية التي يمكنه اكلها مع ملاحظة عدم اعطاء ظهره للجالس الى يمينه، وليس من اللائق البحث عن قطعة بعيدة عن طبق التقديم ويلاحظ ان الاسماك واللحوم والطيور تقدم عادة وهي

مجزأة حصصا متساوية ، ولاتحتاج الى تقطيعها وكذلك على الضيف ان لايسى اعادة ادوات طبقات التقديم الى مكابها بسرعة، ويلاحظ في الولاتم الرسمية الكبرى ان خادم المائدة يمر بطبق التقديم مرة واحدة فقط والسبب كثرة الاصناف التي تقدم ، اما في الولاتم العادية او العائلية فان التقديم يمر على الضيوف مرتين احتفاء بالضيوف.

ثالثا- عدم تناول صنف من الطعام الا بالاداة المخصصة له. وتستعمل هذه الاداة بعناية فائقة في اصناف الطعام الصعبة في الخدمة مثل الكروية الشكل او المتجمدة او السائلة.

رابعا- يكون تناول الطعام او الشراب ببطء والفم مغلق ويدور احداث صوت مسموع، ويلتقط الطعام بالشوكة بعد تذوقه بحذر للتثبت من درجة حرارته. وبالفقر الذي يسهل نقله الى الفم ومضغة دون ان يتدلى او يتساقط منه شيء.

خامسا- عدم رفض تناول احد الاصناف من الطعام الا لأسباب صحية، وفي مثل هذه الحالة تكفي اشارة يسيرة الى الخادم الذي يقدم الطعام لكي يتحاوزه. او الاكتفاء بتناول قدر قليل من صنف الطعام على اساس المجاملة.

سادسا- في فترات انتظار مرور الخادم يصنف جديد، يحسن بالجالس الى المائدة او الضيف ان يتحدث مع جاره لتفادي الجمود، واذا كان الجلوس بين فتاة وسيدة طاعنه في السن، يجب توزيع الحديث بينهما دون تمييز ولا يجوز نثاتا التحدث الى احد الضيوف من خلف جاره او بصوت عال مع ادهم الذي يجلس بعيدا او الانتكاء على المائدة، ويستحسن عدم التتمادي في مناقشات طويلة شأنها تعطيل الخدمة.

سابعا- لايجوز نقل شيء مما يوجد في الطبق الى خارجه، او نقل نفاية من الفم الى الطبق مباشرة بل تستعمل الشوكة وبطريقة غير ملحوظة. واذا سقط شيء من الطعام أو الشراب خارج الطبق او المائدة فيحاول اخفائه بهدوء وكذلك الحال اذا سقطت احدى أدوات المائدة حيث يشير الى الخادم لالتقاطها وتقديم اخرى بدلها.

ثامنا- بعد الانتهاء من تناول كل صنف، توضع ادوات الطعام بهدوء في وسط الطبق بحيث تكون الشوكة الى اليسار موازية الى السكين ووجهها الى الأعلى. حتى يمر الخادم

ليستبدلها بأخرى نظيفة ، هذا في حالات الدعوات الرسمية أما في الدعوات العادية أو العائلية فأن أدوات الطعام لا تستبدل ماعدا أدوات السمك.

ج- بعد الانتهاء من تناول الطعام

أولاً- توضع الفوطـة أو المنديل على المائدة بشكل منظم ولكن غير مطوية كما كانت في الاصل.

ثانياً- علامة القيام من المائدة هي وقوف المضيف وبعده يفعل كافة المدعوين للتهير للانصراف.

ثالثاً- يغادر المدعوون قاعة المائدة بترتيب دخولها وحسب الأسبقية.

د- الانصراف من وليمة

أولاً- في حالة تناول الغذاء في الساعة الثانية بعد الظهر يجب الا يتعدى الانصراف الثالثة والنصف، أما في العشاء فيتم الانصراف بعد الانتهاء من الوليمة.

ثانياً- ليس من اللائق الانصراف بعد وليمة غداء أو عشاء قبل انصراف ضيف الشرف. وعادة يكون أكبر المدعوين هو المبادئ في الاستئذان 0

ثالثاً- اذا تحدد موعد انتهاء المأدبة في بطاقة الدعوة يجب الانصراف خلال ربع ساعة من الموعد المذكور في البطاقة 0

رابعاً- ليس هناك ما يدعو أحدهم الى مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف.. تكفي انحناءه بسيرة مع أبسامة رقيقة تحية لمن يكون بالقرب منه.

خامساً- يودع المدعوون المصيف أو المضيفة بالمصافحة. ويشكرونها بكلمات رقيقة مختصرة وعدم الاطالة في الحديث والمديح وليس من المفروض اعطاء منحة لخدم المنزل.

هـ- استعمال ادوات المائدة

من الاشياء الرئيسة في تناول الطعام هو استعمال أدواتها، ويجب عدم تناول أي صنف من الطعام باليد ماعدا الخبز. ولا يليق بالمدعو ان يفحص أدوات الطعام بغرض التسلية أو لمعرفة

نوعها أو قيمتها أو مصدرها أما عن كيفية استعمال أدوات المائدة (فوطة اليد - الملعقة الكبيرة - السكين - الشوكة) فهي كما يأتي (19: ص 164).

ولا - فوطة اليد

تؤخذ الفوطة أو المنديل بمجرد الجلوس الى المائدة وتوضع فوق الركبة غير مبسوطة أو مفروشة بالكامل تستعمل لمسح الشفتين قبل ارتشاف أي مشروب حتى لا تظهر علامة للشفتين على الكوب أو الكأس وتستعمل أيضا بعد الشرب أو تناول الحساء أو أكل صنف من الأطعمة النسمة حتى لا تظهر آثار على الشفتين. وعند الانتهاء من الأكل والشرب تترك الفوطة على المائدة بطريقة مقبولة ولكن غير مطوية كالأصل. ويلاحظ عدم مسح الوجه بالفوطة ولا يجوز تعليق فوطة المائدة حول العنق أو على الصدر. (47: ص 226)

دنيا - الملعقة كبيرة

تستعمل في حالة تقديم حساء في طبق عميق فقط ولا تستعمل في أكل صنف آخر مثل الارز أو البقول أو الخضر لان هذه الأصناف وغيرها تؤكل بالشوكة فقط وبعد الانتهاء من تناول الحساء تترك الملعقة في الطبق وهي مقلوبة على ظهرها.

ثانيا - السكين

تستعمل للتقطيع فقط ولا تقرب من الفم اطلاقا. وتستعمل السكين الكبير لغرض تقطيع اللحم بمختلف أنواعه. اما السكين الأقصر فتستعمل لأكل السمك.

رابع - الشوكة

تستعمل الشوكة الكبيرة لامساك اللحم أثناء تقطيعه ويلاحظ أثناء التقطيع عدم بسط المرفقين كجناحين. وعند التقطيع تمسك السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى ويكون ترتيب السكين والشوكة على وفق الاشكال الآتية :-

و- كيفية تناول المأكولات (19: ص⁶⁵ - ص⁶⁶)

أولاً - الخبز

لا يبدأ بأكل الخبز أو جزء منه إلا مع الطعام كما لا يؤكل مع الشورية. وعند الأكل لا يقطع بالسكين ولا يقضم بالأسنان بل يقطع باليد قطعة بعد قطعة في أثناء تناول الطعام.

ثانياً - الحساء

هو أول صنف من الطعام يقدم في مآدب العشاء. وأحياناً في مآدب الغذاء إذا كان الفصل الشتاء ويقدم الحساء بطريقتين، أما بطبق عميق أو في فنجان على الطريقة الأميركية. ويلاحظ عند شرب الحساء عدم اخراج اصوات (معمة) 0 ويلاحظ عدم تناول المعلقة الأخيرة من الحساء ولا يجوز احتساء الشورية من نهاية المعلقة ولا تطلب صحناً آخر منها. كما لا يجوز التدخين قبل تناول الطعام أو في بدئه أو في أثناء تناول الحساء وعموماً التدخين عادة سيئة ومزعجة للآخرين خصوصاً إذا كان الجالس بقرنك لا يدخن (47: ص 223)

ثالثاً - اللحوم بمختلف أنواعها

تؤكل عادة بالشوكة والسكين ويقطع اللحم إلى أجزاء صغيرة بغرض أكلها. وإذا تعذر فصل قطعة من اللحم عن العظم يفضل تركها بدلاً من الدخول معها في مبارزة. أما السمك فيؤكل بالشوكة والسكين بحذر شديد.

رابعاً - السلطات

تؤكل بالشوكة العادية وتوضع في صحن صغير قرب الصحن الكبير الرئيس.

خامساً - الفصائر - الحصر والبقول - الأبر - معكرونة

تؤكل جميع هذه المأكولات بالشوكة

سادسا - حين والريد

يؤكل بالسكين وقطعه من الحبز او البسكويت وتقضم بالفم، ولا تستعمل الشوكة في اكل الجبن.

سابعا - المواكه ، الكشري والتماح - البرتقال - ليصيح - الموز

تؤكل بالسكين والشوكة بعد تقشيرها- أما البرتقال يؤكل بالشوكة بعد تقشيرها بالسكين. ويؤكل البطيخ بالسكين والشوكة وفي بعض الاحيان بالملعقة. اما الموز فتمسك باليد اليسرى وتنزع القشرة ثم تؤكل قطعة قطعة باليد.

ثامنا - المواكه الصغيرة الحجم

كالعنب والكرز فيمسك باليد ويؤكل بعد غمسها في الاناء المحمص لذلك. واذا بقيت بالفم بذور فتنقل بالشوكة من الفم الى الطبق. وبصورة عامة يفضل ان لا يتناول الموظف أي نوع من الفاكهة التي لايعرف طريقة اكلها وفي حالات الضرورة القصوى يتناول القليل جدا لغرض المجاملة.

ز- مائدة وبهجة رسمية

تبذل عناية خاصة في ترتيب المائدة الرسمية

اولا- يوضع الفرش متساوي الاطراف على جوانب المائدة، ثم ترتب الاطباق الرئيسة بحيث تكون المسافات الفاصلة بين صنف الطبق والآخر حوالي (55 سم).

ثانيا- على يمين الطبق توضع السكاكين حسب متطلبات قائمة الطعام ويكون القسم الحاد منها ناحية الطبق وعلى يمين السكينتين توضع ملعقة الحساء ان وجد هذا الصنف.

ثالثا- على يسار الطبق توضع الشوكة كذلك حسب متطلبات قائمة الطعام ثم طبق صغير للخبز الشوكة يكون رأس أسنانها متجها الى الاعلى.

رابعا- توضع الاقداح على الناحية اليمنى الامامية من الطبق وحسب تدرج ما سيقدم.

خامساً- توضع أمام الطبق ولاجل تناول الحلويات شوكة وملعقة صغيرة. الشوكة مقبضها ناحية اليسار والملعقة مقبضها ناحية اليمين.

سادساً- توضع فوطه اليد اما على الطبق الرئيس او على طبق الخبز وتوضع قطعتان من الخبز تحتها.

سابعاً- تكون مقابض ادوات الاكل على بعد سنتيمترين من حافة المائدة.

ح- التقديم والخدمة في الوليمة الرسمية

عندما يتخذ المدعوون مقاعدهم وحسب الاسبقية يحمل كل صنف رئيس من الطعام باليد اليسرى ويقدم على مستوى المائدة من الجانب الايسر للجالسين اليها. اما اذا كان مع الصنف الرئيس صنف مكمل له مثل السلطة، فيحمل الصنف الرئيس باليد اليمنى والثاني باليد اليسرى. ويقدم الصنفان كل منهما تلو الاخرى.

يقدم الطعام ابتداء من الجالس الى يمين المضيف ويستمر الى النهاية واذا وجد شخص اخر لتقديم الطعام فانه يبدأ من الجالس على يسار المضيف ويستمر الى النهاية. وفي حالة كون المائدة مختلطة يقدم الطعام للسيدات اولاً وبالترتيب السابق ثم يقدم للرجال. المضيف والمضيفة هما اخر من يقدم لهما الطعام.

ترفع الاطباق من الجانب الايسر للمجالس - وتوضع الاطباق والادوات النظيفة من الجانب الايمن.

بعد الانتهاء من تناول أصناف الطعام ، يقوم أحد الخدم باخلاء المائدة من جميع أدوات الطعام ثم يجمع فضلات الخبز وغيره من الجانب الايسر .

قبل تقديم الحلوى أو الفاكهه يوضع أمام كل ضيف أناء صغير به ماء وتحت فوطه وطبق صغيرين الاناء المليء بالماء يرفع من قبل الجالس الى يسار الطبق من الناحية الامامية ولا يستعمل مطلقا لغسل الفاكهه بل فقط لتبليل اطراف الاصابع لغسلها بعد الانتهاء من الاكل.

ط- حفلة الشاي

تقام حفلات الشاي بعد الظهر

يختلف نظام حفلات الشاي الخاصة عن نظام الحفلات العامة كما تختلف الاصناف التي تقدم مع الشاي على حسب مستوى المناسبة التي تقام من أجلها وكخصوصية عراقية يستحسن تقديم (كليشة وخبز عروق) مقطعة اضافة الى مايقدم عادة في حفلات الشاي لاعطاء الطابع المحلي الجميل وعند شرب الشاي لا تطلب كوبا منه اذا لم يثلق الضيوف الكوب الاول بعد. لا تضع ملعقة الشاي في الكوب بعد تحريكه. ضع الملعقة في طبق الكوب

ي- حفلة الاستقبال (الكوكيتيل)

لم يكن هذا النوع من الحفلات معروفا قبل اوائل القرن العشرين وقد انتشر الان كثيرا لان من الممكن استقبال اكبر عدد من المدعوين، وتقام حفلات الكوكيتيل قبل موعد العشاء. اذا كانت الدعوة مقامة لمناسبة خاصة، فتكتب عبارة (استقبال بمناسبة).

يقام الكوكيتيل في بهو فسيح ، يسمح بتنقل المدعوين بين أركانه بحيث لا يظل أحدهم طوال الوقت ثابتا في مكانه ، واذا كان بين المدعوين ضيف شرف فان المضيقة أو المضيف يلزمه ويقدم له أكثر المدعوين للتعارف.

توزع المشروبات المختلفة على الصواني وكذلك المأكولات السهلة التناول الصغيرة. يجوز تحديد موعد ابتداء وانتهاء حفلة الكوكيتيل ويجب ان لا يحضرها احد في اخر نصف ساعة - ومغادرتها قبل وقت الانتهاء المحدد في البطاقة في حدود ما تفرضه اداب اللياقة. اذا وصلت الى الحفلة متأخرا، حاول ان تعرف نفسك الى من يصادفك وترجوه المساعدة في معرفة مكان وجود المضيف والمضيقة اللذين غالبا ما يتركان مكان وقوفهما للاختلاط بين اصدقائهم مدة معينة (11: ص 20).

ك- حفلات المقصف (البوفيه)

يمتاز نظام وليمة المقصف بأنه سهل للمضيف من اجراءات الولائم ومسؤولية تطبيق مراسم الاسبقية الخاصة بجلوس المدعوين. وإذا لا يوجد مكان يتسع لجميع الضيوف واجلاسهم سهم على الموائد وهو سهل وسريع في الخدمة ولا يحتاج الى اعداد قائمة طعام كما هو الحال في الولائم فان الماكولات التي تقدم يجري تنسيقها بشكل جذاب على مائدة أو عدة موائد مستطيلة ، ويتقدم اليها المدعوون لخدموا أنفسهم فيتناول الطبق والسكين والشوكة من مائدة جانبية أو في نهاية الموائد المتعددة ويختار ما يروق له - ولا يجوز لاحد ان يبقى ملاصقا للمائدة بل يجب ان يختار الاصناف التي يريدتها ثم يبتعد ليسمح لغيره لخدمة نفسه - ويجوز ان يتقدم ثانية وان يتناول ما يريد⁰

الفاكهة والحلوى في ولائم المقصف يخصص لها قسم من المائدة أو موائد خاصة مع المستلزمات من أطباق وملاعق وسكاكين وشوك⁰ ان الاطباق المرصوصة على الموائد والتي تحتوي على الاكل يجب ان يوضع جنبها الملاعق الكبيرة أو السكاكين والشوك حسب نوعية الاكل - وان تستعمل في سكب الطعام الى الصحن الشخصي.

ويجب ان لا يستعمل المدعو شوكلته الخاصة أو ملعقته لسكب الطعام في صحنه.

وفي نهاية هذا الفصل لابد من الاشارة الى ما اولته الحضارة العربية من اهتمام باداب الطعام تحدثنا المصادر التاريخية عن (رسالة أدب المؤكلة) التي ألفها (الشيخ بدر الدين محمد الغزي 904- 984 هـ) حيث ذكر في رسالته واحدا وثمانين عيبا حين يعرفها الانسان يكون خبير باداب المؤكلة (اداب الطعام) حسب مايقول صاحب الرسالة ومن هذه العيوب:- (36):

تم تلخيص النقاط الواردة في الرسالة⁰

1. أن يحك الانسان رأسه وموضعا في بدنه بعد غسل يده وقبل الاكل⁰
2. اذا قدم الطعام زحف الى المائدة قبل الجماعة⁰
3. أن يجعل الاتسان ما ينفيه من طعامه أو نوى التمر وغيره بين يدي جاره⁰
4. الذي يتناول الطعام الحار ، ولا يصبر عليه الى ان يبرد⁰

5. اذا اراد الكلام لم يصبر الى ان يبلغ اللقمة ، لكنه يتكلم في حال المضغ ، فيبيع كالجمال ولا يكاد يفسر كلامه.
6. الذي لا يضم شفثيه عند المضغ، وربما ينتشر الماكول من اصدقه والاداب ان لا يسمعه الاقرب اليه.
7. اذا جعل اللقمة في فيه أدخل معها سبائته ، كأنه يدفعها بها.
8. الذي يلحس أصابعه ليميط عنها الدسم قبل أن يفرغ من الاكل ، ثم يعيدها للطعام.
9. اذا عطش وفي فمه لقمة ، لا يصبر حتى يبلعها ثم يشرب ، بل يمسكها في شدة ثم يشرب الماء ثم يعاود الى مضغها.
10. يتناول اللقمة الحارة فينفخها بغية تبريدها و كان سبيله الكف عن الطعام الى ان يتمكن من تناوله.
11. الذي ينبه على بعض عيوب الطعام.
12. الذي يتحدث على المائدة فيما تشمنز النفوس منه (كذكر أخبار المرضى).
13. الذي يعث قبل تكامل احضار الطعام واكل الناس بالمائدة ونحوها.

ن - الطعام

في النصف الاول من القرن التاسع عشر لم يجابه صاحب الدعوة أو المدعو مشكلة النظر في قائمة الطعام وشرحها.. الطعام كان يصف على المائدة أو الموائد أمام المدعويين الجالسين، وكانوا يأكلون ما يشاؤون. هذه العادة بوضع اصناف الطعام لا تزال متبعة في ولائم المقاصف. وفيما يأتي بعض مصطلحات الطعام بالعربية والانكليزية والفرنسية لتسهيل مهمة الاختيار والطلب :

الفرنسية

الانكليزية

العربية

اولا - قائمة طعام

(في المطاعم تقدم بأحدى طريقتين)

وجبة عامة TABLE D'HÔTE

يكون عادة الضفان من الطعام مسبوقين بالمشروبات ومنتھين بالحلوى أو الفاكهة ثم القهوة
ويتمن موحد 0

قائمة الطعام ALACARTE

وهي وجبة منتخبة للعديد من الاطعمة مع الاسعار جنب كل صنف وهنا يستحسن ان
يستشار

رئيس المشرفين MAITRE D'HÔTEL HEAD WAITER

(ان لم يكن الداعي على علم مسبق بالمطعم أو الفندق) فيسأل عن أختصاص المطعم

SPECIALISTE SPECIALITY

DE LA MAISON OF THE HOUSE

PLAT DU JOUR

وفي حالة طلب

BOISSONS BEVERGES

المشروبات تقدم

LISTE DE VIN WINE LIST

قائمة المشروبات

ويستشار

SOMMELIER THE WINE WAITER

المساقف

ثاني - عند الانتهاء من تناول الطعام في المطعم يحسب الحساب

LADITION THE BILL

الحساب

ثالثاً - قائمة الطعام يكون على الوجه الآتي

HORS D'ŒUVRE APPETIZERS

المشهيوات

SOUPE SOUP	او الشورية
CAVIAR CAVIAR	او كافيار
	أو
SAUMON FUME SMOK SALMON	سالمون مدخن
	او
COCKTAIL SHRIMP COKTAIL	كوكتيل الربيان
DE CREVETTE	
	او
ARTICHAUT	خرشوف
	او
FOIGRAS	<u>مسحوق الكبد</u>
ENTRE	1- البداية
MAIN COURSE	2- الطبق الاصلي
FROMAGE CHEESE	3- جبن
DESSERT DESSERT	4- حلو
FRUIT FRUIT	5- فاكهة
	<u>الحساء</u>
CONSOME CLEAR SOUP	الحساء الحفيف
POTAGE CREAM SOUP	الشورية التخينة

رابعاً - بعض المصطلحات واسماء الاطعمة

STEAK	الستياك
BLUE VERY RARE	معرض للنار لمدة قصيرة جداً

SAIGNANT	ودام في الداخل
A POINT MEDIUM	نصف
BIEN CUIT VELL DONE	مطبوخ جدا
BIFTEK STEAK	ستيك اعتيادي
CHATEAU BRIANT PORTE HOUSE	شاتو بريان
ENRE COTE WING RIBS	انتركوت
FILET MIGNON	فيليه مينيون
CAPERS	لحم بقر مفروم وني
TORNEDOS ROSSINT SLICES OF	ستيك قطع
STEAK AU POIVRE	ستيك بالقلقل
PEPPERY	
BIFTECK HACHE HAMBURGER	ستيك هامبركر

اللحوم

BOEF	SEEF	لحم بقر
VEAU	VEAL	لحم عجل
AGNEAU	LAMB	لحم غنم
	AGNEAUDELAIT	5 9 أشهر
MOUTON	MUTTON	لحم غنم
		2-3 أشهر
		لحم غنم كبير
		والنوع المرقوض وندونه للتلافي والامتناع من أكله
PORC	PORK	لحم الخنزير

GIGOT	LEG OF LAMB	فخذ غنم
ESCALOPE	WIENER SCHNITTEEL	شريحة لحم العجل
		مع فتات الخبز والبيض
COTLETTE	CHOPS	ضلع
	MIXED GRILL	لحوم مشكلة
POISSONS	FISH	الاسماك
VOLLAILLE	POULTRY	الدواجن
POULET	CHICKEN	دجاج
DINDE	TURKEY	ديك رومي

خامسا - الجبن

صناعة الجبن في القديم كانت الطريقة المتلى لحفظ الحليب وسرعان ما تعددت هذه

الطريقة متأثرة بالمناخ والحشائش المحلية وهناك حوالي خمسمائة نوع من الجبن.

الجبن يقدم بعد المملطه وقبل الحلو ويقدم مع نبيذ البوركاندي الاحمر أو الكلاريت.

اسئلة الفصل السادس

س1 ما الالاس المعتمدة في صياغة البطاقة الرسمية ؟

س2 وضح ماياتي :-

أ- موعد إرسال بطاقة الدعوة 0

ب- كيفية الرد على الدعوات 0

ج- حضور الحفلات

د- مغادرة الحفلات 0

س3 بصفتك مسؤولا عن الاعداد لاقامة احدى الحفلات الرسمية الصغيرة والتي يحضرها

مسؤولون كبار في الدولة تصحبهم زوجاتهم ، ويحضر الحفلة (سيدات - انسات - رجال -

الداعي للحفلة وضيف الشرف) 0

كيف تعد الترتيبات لتنظيم المقاعد الخاصة بجلوسهم في الحفلة ؟

س4 عدد أهم المراسم المتبعة في الحالات الاتيه :-

أ- عند استقبال المدعوين في الحفلات الرسمية 0

ب- قبل البدء بتناول الطعام 0

ج- في أثناء تناول الطعام 0

س5 كيف تستعمل الادوات الخاصة بالطعام

فوطه اليد - السكين - الشوكة

المصادر التعليقات

- 1- البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري - مصدر سابق.
- 2- الحصري 0 سلوى - الدبلوماسية والاتكيت - مصر سابق.
- 3- جميل. روجي. اداب السلوك 1978.
- 4 مالاتشكوف. ف.ف البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي، 1987.

الجواب تصنيفية

يتم تدريب الطلبة على قواع المادب من خلال تمثيل الادوار ، واشراك مجاميع من الطلبة في حفلات الاستقبال أو المادب التي تقام في هذه المرحلة، لغرض التدريب على تلك القواع من خلال المشاركة في تنظيم تلك الحفلات أو المادب ، كذلك يتم جلب مجموعة من أدوات الطعام الى المختبر الخاص وتدريب الطلبة على كيفية استخدامها وما الى ذلك.

الفصل السابع

مراسم التقديم والتعارف

CEREMONIES OF PRENTATION AND INTEROPUCEING

- أصول التقديم الاجتماعي
- التحية والمصافحة
- قواعد المصافحة
- التعريف والتعارف
- الاسماء والالقباب
- ارشادات في الاتصالات الشخصية
- ارشادات عامة
- قواعد تقديم الزهور
- تنسيق الزهور

الفصل السابع

مراسم التقديم والتعارف

1. اصول التقديم الاجتماعي

تكتسب الحفلات والمناسبات الرسمية اهمية كبيرة، من حيث مراعاة قواعد السلوك الاجتماعي، الحضاري المطلوب ، ويجب تعريف المدعوين أو الزائرين بعضهم ببعض، ويتولى ذلك عادة الداعي أو الدعية مبتدئة بتقديم المدعوين الى صيف الشرف وزوجته اذا كانت الحفلة تكريما لهما 0

القواعد العامة المتبعة في هذا الخصوص :-

- أ- ان يقدم الرجل الى السيدات 0
- ب السيد الشابة الى الرجل المسن 0
- ج- السيدة بشكل عام الى شخصية كبيرة (كرزير دولة أو رئيس حكومة) 0
- د . ويقدم الأدنى مقاما الى الأعلى مقاما مع ذكر اسم وعمل ومركز كل منهما 0
- هـ . الأصغر سنا (ما لم يشغل مركز ساميا) الى الأكبر سنا 0
- و - القادم الى الموحودين في الحفلة (مالم يشغل مركزا مرموقا، ويكون معروفا أو مشهورا) ويراعى بهذا الصدد ان ينهض الرجل اذا كان جالسا، وتهص السيدة للسيدة، ولا تنهض للرجل بل تكتفي بمد يدها لمصافحته ما لم يكن وزيرا أو رئيس حكومة أو شخصية بارزة جدا.
- كما لايجوز ان يتولى التقديم احد الاصدقاء الذي يعرف الطرفين. ويستحسن ان يرافق التقديم عبارات تقدير أو وصف للقدرات أو للاحلاق النبيلة أو للخدمات العملية أو الوظيفية أو الاجتماعية التي يقوم بها احدهما (19:ص35).

2. التحية والمصافحة (17: ص 67)

يراعى في التحية والمصافحة نفس القواعد المتعلقة بالتقديم بحيث يلقي القادم التحية ويصافح تباعا كلا من :-

أ- صاحب الدعوة أولا 0

ب- ثم بقية السيدات (حسب مقامهن وسنهن).

ج ثم الوزراء أو السفراء

د- ثم بقية الرجال (مع اعطاء الاسبقية لأكبرهم مقاما ثم أكبرهم سنا) ويراعى بهذا الخصوص الآتي:-

أولاً- عندما نستقبل ضيوفا علينا ان نمد يدينا أولا، الا اذا كان الضيف له مركز أو قيادي، فنقف تحية له ولا نمد يدينا لمصافحته الا اذا لمحننا يده تمتد اليينا.

ثانيا اذا سبق ان تبادل شخصان التحية في حفلات الاستقبال أو الكوكتيل فلا موجب لتجديد التحية اذا اجتمعنا بعد مدة قصيرة من الزمن، في حفلة ثانية، وانما يتبادلان الابتسامة أو يقولان: (سبق وان تبادلنا التحية).

ثالثا- تجري المصافحة بين شخصين وهما واقفان. اما السيدة أو الاتسه الجالسة فأنها لا تقف للمصافحة الا لشخص له اعتبار خاص في السن أو المركز.

رابعا- الأكبر مركزا يمد يده للمصافحة أولا.

خامسا- عند الانصراف من حفل استقبال او وليمة تجب مصافحة المعنيين والمضيف او صف المستقبلين والمودعين.

سادسا- عندما يتسلم احدهم جائزة او شهادة فإنه يصافح مقدما باليد اليمنى ثم يتسلم الجائزة باليد اليسرى.

3. قواعد المصافحة

- أ- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- ب- لا تجوز المصافحة إذا كان أحد الأشخاص يهتم بالمرور بينهما بحيث تعيق المصافحة مروره.
- ج- لا تجوز المصافحة (بالقفاز) إلا في حالات استثنائية.
- د- يترتب على الممثل الدبلوماسي أن يمتنع في الحفلات الرسمية العامة عن مصافحة ممثل دولة عدوه أو دولة قطعت حكومته علاقاتها الدبلوماسية معها.
- هـ- أما طريقة المصافحة فيجب أن تكون بتماسك الأيدي بدون رخاوة وليونة وبدون شدة، وليس من الذوق المصافحة والنظر متجه إلى جهة أخرى (19:ص43) وليس من اللائق كذلك المصافحة وأنت جالس إلا في حالة المرض أو في المواصلات حيث النهوض متعذر أو يعرضك للوقوع (53:ص66).

4. التعريف والتعارف

- في المناسبات يجب على من يقدم شخصا لآخر أن يكون واثقا من رضا الطرفين بهذا التعارف وقبل تقديم سيدة أو رجل إلى شخص ذي مقام، يجب استئذانه. يجب أن يقوم الشخص الملقى على عاتقه مهمة التعريف بذكر اسم كل من المتعريفين بالكامل وبصوت مسموع وواضح، مقرونا بذكر وظيفة أو مركز كل منهما أن استوجب الحال.
- فيقال مثلا :- (السيد 000 يسعدني أو يشرفني أن أقدم لك الدكتور الاختصاصية في الأمراض القلبية). وعلى الأكبر مركزا أن يبادر بمد يده للمصافحة أولا كما تم ذكره.

- أو يقال : (السيد ... يسعدني أن أقدم لك السيد ... معاون عميد معهد الإدارة).
- عندما تقتضي الأحوال تقديم أفراد أسرتك إلى الآخرين ينبغي ذكر صلة القرى كأن تقول: (أقدم أخي فلان أو زوجتي فلانة).

وعندما تقدم سيدا اليها نقول: (السيد فلان هذا ولدي فلان وهذه زوجتي فلانة ... الى غير ذلك)

اما التعابير الانكليزية المستعملة عند تقديم الافراد الى بعضهم فهي :-
 فلان I WOULD LIKE TO INTRODUCE YOU (بين جماعة)
 فلان I Would like to present (امام جمهور)

اما بالعربية، فالتعبير العام يتم بمخاطبة الكبير بالقول: أقدم لك السيد فلان ويكون الجواب: نشرفنا أو فرصة سعيدة، الى غير ذلك من عبارات المجاملة المعهودة يقع بعضهم دون شعور منه في اخطاء في اثناء اجراء التعارف بين الناس فيحسن التنبيه لاجتنابها، من ذلك: لا يستماع القول:- (فلان ارجو مصافحة فلان او القول فلان هل لك معرفة بفلان ؟) ولا يصح ترديد الاسماء اكثر من مرة حيث لا يصح القول (أحمد أقدم لك سعيد، ثم القول: سعيد أقدم لك أحمد) بل يكفي بالقول (أحمد أقدم لك سعيد) مع ملاحظة السن والمنزلة وتقديم الاصغر الى الاكبر كما هي القاعدة العامة.

ومن بين الاخطاء الشائعة الاخرى عندما يتم تقديم الأشخاص لبعضهم عملية المصافحة بالايدي، فللمصافحة أصولها وقواعدها الخاصة التي سبق وان ذكرتها. لان هناك من لا يستحب المصافحة في كل مناسبة بل يكفي باحناء الراس قليلا. يلاحظ في المجتمعات الغربية انهم لا يفضلون المصافحة الا نادرا وبالمناسبات كالاعادي والاحزان والغياب الطويل. ويجبر التنبيه الى ان ماتم ذكره ينطبق تماما على المجتمعات الاوربية والمجتمع الاميركي اما في مجتمعنا العراقي والعربي بشكل عام فيلاحظ عكس ذلك، بسبب العلاقات الودية والحميمة بين الجميع التي تنطلق من تقاليدنا العربية والاسلامية، وعلى العموم فإن الانتباه الى هذه الاخطاء الشائعة مفيد في عملية التكيف الاجتماعي.

وعلى العموم فاذا نسيت اسم احد الشخصين اللذين تتولى عملية التقديم والتعارف بينهما أو نسيت اسميهما معا فيبادر الى القول (اعتقد انكما تعرفان بعضكما ولا حاجة لتعريفكما) وفي هذه الحالة على المتعارفين ان يذكر اسميهما حالا. واذا صادفت شخصا تعرفه ومررت مدة طويلة

دون لقاء معه وشعرت انه لم يتذكرك فلا تقل (احزر من أنا ؟) أو تقول أعتقد أنك نسيتني تلافيا
للاحراج ويادر الى تذكره بنفسك واسمك (42:نص66).

إذا كنت وقرينتك مضيفين لحفلة تعارف في داركما فإن كانت الحفلة كبيرة وذات طبيعة
رسمية بحتة ، فينبغي الوقوف في مدخل الصالون لاستقبال الضيوف ومصافحتهم حتى يكتمل
عددهم ، أما إذا كانت الحفلة غير رسمية ومقامة للأصدقاء فلكما ان تجلسا وتتهضا بوجه
القادمين واستقبالهم وتجوز المصافحة وقد لا تكون ضرورية لأن الحاضرين هم من الاصدقاء
والزملاء حيث لاكلفة بينهم، ولكن تحسبا لما قد يتصف به بعضهم من حساسية، فمس الاصوب
اجراء المصافحة مع كل قادم، والمصافحة يجب ان تكون معتدلة ومعقولة كما ذكرنا.

ان القاعدة العامة هي ان الضيفة لا تنهض للقادمين ولا للأشخاص المقدمين لها وعلى
الرجال الضيوف ان ينهضوا لهم. اما اذا كان القادم أو القادمة شخصية كبيرة أو مسنة فينبغي
وقوف المرأة احتراما لمقامه. اما اذا دعيت لمناسبة فيها ضيف الشرف شخصية مرموقة وفانتك
عملية التعارف معه بسبب تأخرك عن الحضور فيجوز لك ان تقصد ضيف الشرف وتعرفه
بنفسك لانه لا يصح ان تحضر المناسبة وتحقق في التعرف على شخصيتها الرئيسة واذا جلست
الى المائدة بجوار سيد أو سيدة ولم يسبق ان جرى التعارف بينك وبينهما فينبغي ان تقدم نفسك
اليهما بذكر أسمك الاخير كأن تقول: أنا فلان وتستخدم اللغة الانكليزية اذا كنت في مجتمع
غربي. ثم تعلمهما بمنصبك وبلدك، أما قرينتك فبعد أن تذكر أسماء العائلة تضيف قائلا: أنها
زوجة فلان وتذكر منصبه.

وظيفته ..الخ ومهما يكن من أمر فلا تكتف بتعريف نفسك الى جيرانك بل يجب التحدث
اليهما احاديث عابره لتكسب ودهما وصداقتهما ولا تكثر الحديث عن نفسك وحسبك ونسبك
وثروتك ...الخ ومن القواعد المعمول بها عند التعارف هي ان يخلع ققاز يده اليمنى ليصافح
سيدة أن قدمت هي يدها له، ويرفع قبعته وكذلك اذا جرى التعارف بينه وبين رجل، ولا يستوجب
خلع الققاز اذا كانت من النوع الابيض الخفيف المستعمل في المناسبات الرسمية، اما السيدات
فلا يخلعن ققازاتهن الا اذا كانت خاصة بالاعمال المنزلية أو بالحديقة: وكما نعلم ان هذا النوع

من أنواع الاتكيت خاص بالمجتمعات الغربية ومن المفيد الاطلاع عليه لمعرفة كيفية التصرف مع الاجانب.

5. الاسماء والالقاب

مالم تكن العلاقات الرسمية والكلفة متلاشية بين الافراد بحيث تسودهم أواصر الصداقة والقربى والزمانة فلا يجوز مناداتهم أو مخاطبتهم بأسمائهم الأولى، بل ينبغي استخدام الاسم الاخير أو اسم العائلة مسبقا بكلمة (سيد أو أستاذ أو دكتور أو سيادة .. الخ) ومع أننا نتسامح في الوطن العربي فلا نغير أهمية كبيرة لهذه الناحية بفعل الديمقراطية المتأصلة والتواضع المجبول عليه افراد المجتمع، لكن من المؤكد أن في المجتمع الغربي والاميركي، وغيرهما من المجتمعات الاخرى لا يستسيغ الناس مناداتهم بأسمائهم الأولى، وذلك ان هذا الاسلوب يشعر بزوال الكلفة والرسميات في الوقت الذي ماتزالان فيه قائمتين. لذا يجب على الرجل المهنذب أن يحرص في حديثه مع الاجنبي على مناداته باسمه العائلي مسبقا بكلمة (سيد أو سيادة أو مدام أو مستر للسيدة ومس ومدموزيل للانس)، اما اذا كانت العلاقات حميمة والصداقة وطيدة فتصح مناداة الشخص باسمه الاول؛ ولا يجوز تسمية الرجل والسيدة باسميهما الاولين امام حشد من الناس حتى لو كانت العلاقات بينك وبينهما ودية والكلفة زائلة، لانهما لم يتعودا من الاخرين مناداتهما باسميهما الاولين.

ومن بين الاخطاء الشائعة في مجتمعنا التمسك باستعمال (دكتور) للطباء وغير الأطباء، ذلك ان قواعد (الاتكيت) تحيز استعمال لقب (دكتور) للطباء على اختلاف اختصاصاتهم، أما حملة شهادات الدكتوراه في العلوم والفنون والفلسفة والاداب وحملة الدكتوراه الفخرية .. الخ فلا يصح مناداتهم بلقب دكتور الا ضمن الجو العلمي الذي يتواجدون فيه، ومن المعلوم أن الناس تتسامح في استعمال هذا اللقب على سبيل المجاملة ولقد جرت العادة على تسمية افراد القوات المسلحة بأسمائهم على ان تكون مسبوقة بالقبابهم ورتبتهم، كأن تقول (اللواء الفلاني أو عميد الجو الفلاني) ولا بد من استعمال كلمة سعادة أو سيادة عند مخاطبة الوزراء أو السفراء. أما لسائر السلك الدبلوماسي فتستعمل كلمات (مستر - مسز - مس - ليدي - مدام - مسيو - مدموزيل ... الخ

(كل حسب جنس المخاطب وحالته الزوجية ، ومن المعلوم ان الدبلوماسيين ، يعملون في الوقت الحاضر الى التسامح وعدم التمسك باستعمال كلمة صاحب السعادة أو السيادة في مخاطبتهم (59:ص 200)0

6. ارشادات في الاتصالات الشخصية

ان قواعد التعارف بين افراد المجتمع الواحد او بينهم وبين افراد من مجتمع اخر ، تقضي المعرفة بأصول الاتصال الشخصي ان الاتصالات الشخصية موجودة على نطاق واسع في المنظمات ، فكثيرا مايقوم المدير بالاتصال بأحد العاملين بغرض التوجيه، ولإعطاء تعليمات، وللرقابة، ومن أجل وضع الاهداف والخطط، ومن أجل مناقشة تقارير الاداء، وكذلك يتم الاتصال الشخصي عند إجراء المقابلات المختلفة، وكذلك في أثناء العمل اليومي لأعضاء المنظمة، وخصوصا في عمل إدارة المراسم ، حيث يتطلب عقد الاجتماعات والمؤتمرات والندوات واقامة الحفلات والدعوات والزيارات والمادب الرسمية وغير ذلك ، وان جميع هذه النشاطات تتطلب القيام بالاتصالات الشخصية 0

أ- ارشادات لتحسين الاتصالات الشخصية بين المدير والمرؤوسين (4: ص 257)

أولاً- لاتضع مساعدك في موقف الدفاع : ويتم ذلك عادة بأن ينتقد الرئيس مرؤوسه أو يهاجمه بخصوص شيء ما. ورد الفعل الطبيعي من المرؤوس هو الدفاع عن نفسه. وكلما زاد النقد من الرئيس زاد الدفاع عن المرؤوس، ويترتب على ذلك أن الاتصال الشخصي المبني على الهجوم والدفاع عادة ما يخفي حقائق ومعلومات كان يمكن ان تفيد في علاج المشكلة. حيث ان المرؤوس سيحاول أن يخفي بعض الحقائق من اجل الدفاع عن نفسه ولذلك ينصح :-

ثانياً- على المدير ان يقتنع ان السلوك الدفاعي شيء طبيعي عند الانتقاد ولا تهاجم الفرد نفسه ولكن ركز على السلوك والاداء الذي تريد تقويمه.

ثالثاً- لا تنتقد كثيراً.. حيث ان الانتقاد يمثل عقاباً سلبياً قد يمنع وقوع السلوك غير المرغوب فيه ولكن لا يؤدي الى وقوع السلوك المرغوب ، ويفضل بدلاً من الانتقاد ان يتم التوجيه والارشاد.

رابعاً- أدفع المروءوس الى الكلام، وذلك باعادة عباراته أو بأثارة اسئلة ولا تسيطر على المحادثة معظم الوقت وحاول أن تكون مستمعا جيدا.

خامساً- لا تحاول ان تظهر بمظهر الخبير الذي لديه معلومات لاتفهم بوساطة مروءوسية، حيث ان ذلك يقلل من كفاية الاتصالات الشخصية 0

ب- تعلم الانصات

لاشك في أن الاستماع او الانصات الجيد من طرف المستمع للطرف المتحدث يترتب عليه أن المستمع يستطيع إعطاء معلومات مرتدة وكذلك يظهر الاهتمام بالمحدث ويستطيع ان يفهم الاتصال أكثر ويترتب على ذلك تحسن عملية الاتصالات الشخصية. ولما كان الادراك يتوقف على ما نسمع وليس على ما يقال فلنا أن نتصور أهمية الانصات أو الاستماع الجيد لانه مفتاح الفهم والمعرفة الصحيحة وحيث ان اعمال ونشاطات ادارة المراسم قائمة على اساس الحوار والدلالة والمرافقة والترجمة والنقاش والمفاوضات وغيرها، لذا بات من الضروري المعرفة الكاملة بأصول الانصات الجيد، لان الاستماع الجيد يعطي انطبعا عن اهتمامك بموضوع المحادثة أو بما يقوله المتحدث. هذا فضلا عن عدم وجود عناصر اخرى تمنع المستمع من الانصات مثل افكار بداخله قد تتمثل باحلام اليقظة أو نتيجة لوجود مؤثرات خارجية تنشد انتباه المستمع أكثر من حديث المتحدث.

وهناك ارشادات يمكن ان تستخدم حتى تصبح مستمعا جيدا (4:ص 258) 0

اولاً- لاتتعجل في الحكم على المتحدث بأنه غير مثير أو ممل.

ثانياً- توقع بأنك ستستمع الى شيء ما عندما يتحدث المتحدث.

ثالثاً يمكن ان تسأل بعض الاسئلة حتى تؤثر في المتحدث ليتكلم في موضوعا مهمة.

رابعاً- عندما يبدو ان الحديث صعب فهمه لا تتدخل عن السمع ، ولكن حاول ان تركز و اوجد التصميم لتفهم وتتذكر .

خامساً- حاول ان تسال نفسك ، كم من المعلومات يمكن ان تتذكر بعد انتهاء الحديث.

سادساً- توقع في أي اتجاه سوف يستمر حديث المتحدث.

سابعاً- حاول ان تربط مايقوله المتحدث اخيراً بما قاله سابقاً، وايضاً مع معلومات من مصادر اخرى.

ثامناً- حاول ان تقوم مايقال .

تاسعاً- انصت للمعنى المقصود لحديث المتكلم وما يرغب المتحدث في تفصيله.

عاثراً- استعمل الاتصال النظري وتعبيرات الوجه حتى تشعر المتحدث بأنك تستمع اليه جيداً.

ج- الافصاح عن النفس ضروري لتحسين الاتصالات الشخصية

ان الاتصالات المتبادلة بين شخصين يجب ان تنبى على اساس تبادل متكافئ للمعلومات، ويفضل دائماً ان لا يخفي طرف معلومات مهمة عن الطرف الآخر، اذا كان ذلك يسهل من عملية الاتصال ويؤدي الى تحقيق الهدف المخطط له. وكذلك يجب على الطرف الآخر ان لا يخفي معلومات مماثلة عن الطرف الاول، فاذا كانت المعلومات التي لدى الشخص غير مخفية عن الآخرين وخاصة المعلومات التي تهم موضوع الاتصال الشخصي، يصبح هذا النوع من الاتصال فعالاً، لان الفرد يعطي معلومات للآخرين بقدر ما يأخذ معلومات منهم وينتج عن ذلك فهم متبادل. اما اذا كان لدى الآخرين معلومات عن الفرد ليست معروفة لدى الفرد نفسه، فمعنى ذلك ان الفرد يعطي معلومات أقل مما يأخذ، وتتمثل هذه الظاهرة في موقف احد العاملين الذي يعطي معلومات كثيرة للمقابل ولكن المقابل لا يعطيه معلوماً كافية، وهذه علاقة غير صحيحة، حيث انه لكي تصحح هذه العلاقة فلا بد من ان يزيد الآخرون من تدفق المعلومات لهذا الفرد حتى يمكن خلق علاقة متكافئة. اما اذا كان الفرد يعلم عن الآخرين معلومات أكثر من معرفة الآخرين عنه، حيث انه لا يعطي معلومات مرته كثيرة، فإن هذا النوع

من الاتصالات غير صحيح أيضاً، حيث ينبغي على الفرد ان يفصح عن نفسه بقدر أفصح الآخرين عن انفسهم حتى يمكن خلق التفاهم المتبادل (4:ص 259 من 261) 0

د- تحليل المبادلات

ان في شخصية كل فرد جزءا يمثل الوالدين أو الاب - وجزءا اخر يمثل الرجولة أو الشباب المتعقل، وجزءا ثالثا يمثل الطفولة. والفرد في معاملته أو اتصاله بالآخرين يمكن أن يستخدم أي جزء من شخصيته أو تكوينه، فإذا استخدم شخصية الاب فهو بذلك يعطي تعليمات واوامر، وقيما أو ينصح الطرف الآخر، اما اذا استعمل الجزء المتعقل من الشخصية فهو يصبح في اتصاله مع الطرف الآخر موضوعيا، ومنطقيا، ومحللا، ومستخدم السببية في تفكيره أو اتصاله مع الآخرين.

اما اذا استخدم الجزء الطفولي في شخصيته فهو ينتظر نصيحة من الطرف الآخر، ويطلب التوجيه والدعم، والقيادة من الطرف الآخر. وكذلك يتصرف الفرد عاطفيا مع الطرف الآخر.

مثال -

نفرض ان ثلاثة اشخاص ينتظرون الباص ، وتأخر الباص فرد فعل الافراد الثلاثة وحديثهم مع بعض قد يأخذ احدي صور الشخصيات الثلاث التي سبق ذكرها :-

حالة الاب- (الباص في هذه المدينة نادرا ما يصل في ميعاده، وهذا ما يحدث عادة عندما يسيطر

الاحتكار على المواصلات) 0

حالة العاقل- (الباص قد تأخر، عندما يصل سوف اسأل السائق عن السبب).

حالة الطفل- (أنا أشعر بالبرد وعدم الراحة ، وأني أخشى من قلق عائلتي بسبب تأخري).

وحتى تكون الاتصالات الشخصية بين شخصين ناجحة أو فعالة، ينبغي ان تكون اتصالات مكاملة أو متوازنة. وعادة يتم ذلك اذا تحدث شخص مع اخر باستخدام شخصية معينة متوقعا الطرف الآخر ان يرد عليه بالرد الذي يمثل شخصية توقعها الطرف الاول. فاذا تحدث شخص بشخصية الاب مع شخص اخر متوقعا ان يرد عليه الشخص الآخر بشخصية الطفل،

في هذه الحالة تكون المبادلات أو المحادثة بين الطرفين مكتملة ومتوازنة اذا رد عليه الطرف الآخر بالفعل مستخدما شخصية الطفل.

ويرى الباحثون ان افضل علاقة او محادثة بين طرفين هي التي تأخذ علاقة رجل لرجل أو عاقل لعاقل. وذلك لانها محادثات منطقية علمية وموضوعية وبناءة. وعموما ايضا المحادثات المكتملة المتوازنة الاخرى تعد صحيحة في الاتصالات الشخصية بين الافراد.

ويفضل دائما الابتعاد عن المبادلات أو المحادثات المتعارضة وهي توجد في حالة تقمص شخص لشخصية أب على سبيل المثال حين يتوقع الطرف الاول ان الطرف الاخر سوف يرد عليه بشخصية الطفل، ولكن الطرف الاخر يرد عليه بشخصية الرجل العاقل للرجل العاقل.

7. ارشادات عامة

أ الحديث Converse

يتوقف نجاح الانسان في تكوين العلاقات الاجتماعية السليمة مع الآخرين على مدى المامه بأساليب الحديث. فالمتحدث يجب أن يكون لبقاً ملتزماً ومتقفاً، وعلى العاملين في ادارة المراسم أن يعرفوا بلدهم ثم وطنهم الاكبر ثم البلد الموجودين فيه اضافة الى الثقافة العامة ومتابعة الاحداث السياسية والثقافية...الح حتى يكون حديثهم شيقاً وفي ما يأتي بعض الارشادات في فن المحادثة:-

أولاً- توجد ثلاثة مواضيع يجب ان لا تكون مدار الحديث الا بين الاصدقاء الحميمين

(السياسة- الدين- الشؤون الخاصة) لان عدم الخوض في الموضوعين الاولين

يجنب الآخرين الاصطدام بينهم ، وتجنب ازعاج الناس بأمر لا تهمهم عندما

تبتعد عن التحدث في الشؤون الشخصية والعائلية (11: نص 31).

ثانياً- يجب ان تتنازل عن الكلام لمن هو اكبر منك سناً او مقاماً وان تولي محدثك

الانتباه الذي تود ان يولوك اياه. ولا تجزم بآرائك وميولك جزماً قاطعاً. وتحدث

بصوت مسموع لكن ليس مرتفعاً كثيراً ولا بصوت أشبه بالهمس.

ثالثا- لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالآخرين فان الاشخاص الذين تعنيهم بتلك النظرات سينتبهون اليها. ولا تختب شخصا غائبا وليس من اللياقة نقد عادات وتقاليد الآخرين.

رابعا- لا تتحدث الى صديق بلغة اجنبية وانتما بين اشخاص لا يعرفونها. ولا تقل (هو) أو (هي) عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين.

خامسا- اذا كنت تناقش احدا في بعض ارائه العامة فيجب ان لا تدخل شخصيته في مناقشتك وانتقاده لان ذلك سيؤدي الى النزاع بينكما. والمتحدث الجيد لا يستأثر بالحديث وحده، فهناك مثل مفاده (ان المتحدث الناجح هو المصفي الجيد) فالاصغاء فن والمقاطعة مرفوضة الا في الضرورة القصوى وبعد الاعتذار.

سادسا- يجب ان يكون المتحدث طبيعيا، ولا يستعمل يديه كثيرا وتعابير وجهه غير متكلفة وعليه ان ينظر الى وجه من يحاطبه كما يجب عدم التأثر عند الاصغاء (6:ص187)

سابعا- تبادل الحديث فن - فالسؤال الذي يوجه الى شخص ما يجب ان يكون بأسلوب رقيق فيه معنى الاهتمام وليس الفضول. ليس من الادب ان يتطفل شخص ثالث بالاجابة على سؤال غير موجه له، وتجنب التأنيب وعامل الناس بمثل ما تتمنى أن يعاملوك به.

ثامنا- تجاوز في حديثك بعض الكلمات المكررة مثل (طبعاً، يعني، نعم... الخ) او القيام ببعض الحركات مثل اللعب في سلسلة المفاتيح أمام وجه المتحدث أو طفطة الاصابع... الخ.

تاسعا- لا تقل في وصف بعض الاشخاص (لذيذ- ما أذه- تحفة أو عظيم) لان كلمة لذيذ يقال للطعام أو الشراب وتحفة تقولها عندما تتحدث عن التحف والاشياء الثمينة. اما كلمة (عظيم) فلا تقلها عندما يرد موضوع لا يتعلق بالمعظماء في حين أنك تعني بها (أنتك موافق على كلام محدث وانه على صواب) (11:ص32).

عاشرا- لا نقل (بشرقي) بقصد تأكيد حقيقة على أمر ما بل قل (صدقني) ولا تقسم بالايمان والانبياء والرسل، واعتد ان تكون صادقا مع نفسك فيصدقك الناس دون الاستعانة بشفيغ.

اخذ عشر- اذا كان لديك بعض الضيوف، احرص على أن يكونوا هم اللامعون في الجلسة لا أنت. ولا تقل الى مسؤول عندما توجه اليه سؤالا (أنت) بل قل السيد- الاستاذ... الخ 0

اثنا عشر- تجنب الحديث في موضوع تجهله أو غير متعمق أو متخصص فيه وتجنب المغالاة ولا تتحدث في حالات المرض والوفاة والنجاحات الشخصية والمغامرات العاطفية.

ثالث عشر- لا تتحدث عن أناس غير معروفين من قبل الحاضرين، ولا تنظر باستمرار الى الساعة في يدك (48:ص227).

ب-قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات

ان توطيد الوثام والمشاركة الوجدانية هو العامل الاكثر اهمية في التكلم الناجح بالاجتماعات المختلفة هذا العامل الذي يعد كذلك المفتاح المركزي الذي يعزز ثقة المستمعين بالمتكلم اضافة الى ما يتمتع به المتحدث من لياقة ومعرفة بموضوع حديثه وما يرسمه من خطة سليمة لاسلوب الالتقاء وارتباط ذلك بالمظهر الشخصي للمتكلم كل هذه العوامل تزيد ثقة المستمعين به وتزيد ثقته بنفسه قبل ذلك.

ويمكن ايجاز القواعد الخاصة بالتكلم الناجح في الاجتماعات بالاتي(61:ص¹⁸⁷ ص¹⁸⁹).
اولا معرفة المستمعين - ان المستمعين سريعو الادراك لقابليات المتكلم ووضع ثقتهم فيه، وسرعان مايتأثرون بما يديه من اهتمام بهم كمجموع وأخذه لمستواهم العقلي والثقافي بنظر الاعتبار مسبقا ومراعاته لما قد يهمهم سماعه من مواد المواضيع. ان اهتماما كهذا من جانب المتكلم وان تطلب بضع دقائق من التفكير في مرحلة التخطيط فإنه يحقق دائما فوائد كثيرة.

ثانياً- التطلع بوجوه المستمعين- ان الاتصالات الشخصية الناجحة لا تتطلب استعمال الاوتار الصوتية فحسب بل كذلك الاستعمال العفوي لتعابير الوجه وخاصة العينين. ان الشعور بالارتباك امر طبيعي من جانب المتكلم غير المجرب وقد يحمله هذا على تحاشي النظر في وجوه مستمعيه، لكن عليه ان يدرك ان تركيز نظره في نقطة معينة على الجدار مثلاً أو في أرضية الغرفة أو في إحدى وسائل الايضاح قد يضعف تجاوبه وتعاطفه مع مستمعيه الى درجة كبيرة. من المستحسن ان يحاول المتكلم النظر بضع ثوان في وجه مألوف لديه بين وجوه الحاضرين منخذاً منه نقطة انطلاق للنظر في وجوه الآخرين لان مثل هذا التماس بالنظر مع هذا الوجه يقوي ثقة المتكلم بنفسه وفي نفس الوقت يشجعه على مد بصره نحو وجوه مألوفة أخرى حول الوجه الاول وبصرف بضع ثوان على كل واحد من هذه الوجوه سرعان ما يجد المتكلم في نفسه الشجاعة ليمد بصره الى ان يشمل كل المستمعين فيصبحون عندئذ مستعدين للتجاوب معه.

ثالثاً- الوقوف- ان أحسن وضع للجسم هو الوقوف باعتدال واليدان على الجانبين والقدمان متباعدتان قليلاً. ينبغي ان يقف المتكلم في المكان الذي يراه جميع المستمعين وان لا يختفي خلف منصة عالية لان ذلك يفقده التماس مع مستمعيه وان يتحرك حسب تطور الحديث ويتجنب الحركة ذهاباً وإياباً عندالقاء كلمته.

رابعاً- ايماءات المتكلم - يستمتع المستمعون بالايماءات العفوية غير المتكلفة لكنهم يمتقنون ايماءات الزارعين الالية المصطنعة. ان استعمال الايماءات بقله فكرة جيدة شرط ان تستخدم عند الحاجة واذا تطلبت طبيعة الكلام ذلك.

خامساً- التكلف والعادات يجب الابتعاد عن التكلف في الكلام وفي التصرف لان ذلك سيكون مثيراً لسخط وانزعاج المستمعين. فمثلاً اللعب بقطع الطباشير أو قطع النقود في الجيوب أو رفع ووضع النظارات كثيراً أو تكرار عبارات دارجة كثيرة... الخ كلها عادات شخصية تصرف انتباه المستمعين تدريجياً وتضعف تجاوب المستمعين مع

المتكلم ليس من السهل التخلص من عادات اكتسبت خلال سنين عديدة الا ان على المتكلم ادراكها وبذل جهده لتركها.

سادساً- روح الدعاية - من الضروري احيانا التخفيف من عبء الحديث أو الكلمة بالقاء بعض النكات شرط ان تكون مقبولة وفي محلها لكن بعض الكلمات قد تكون سلاحا ذا حدين فهي من جهة قد تثير عاصفة من الضحك بين المستمعين لكن هذا لايعني ان المستمعين ينظرون لذلك بارتياح دائما وللدعاية فائدتها اذا جاءت في الوقت و الموقع المناسبين الا انه يجب عدم استغلال لمناسبة لمجرد ممارسة قدرة المتكلم على القاء النكات وضحاك المستمعين. وتذكر دائما ان أحسن أنواع الضحك هي الضحكة الصريحة وبصوت هاديء فالضحكة الخفية قد تبدو وكأنها تهكم.

سابعاً- استخدام الصوت- لما كان معظم المتكلمين يدركون بان واجبهم الرئيس نقل الموضوع للمستمعين شفويا فعليهم ان يبذلوا جهدهم لجعل حديثهم مسموعا ومفهوما خصوصا اذا ما عرفنا ان الادراك والفهم يستند الى ما يسمع المستمعون وليس على مايقوله المتحدث حسب ، لذا يجدر الانتباه الى النقاط الآتية :-

1. جهازة الصوت - ان المطلب الاول للمتكلم هو ان يكون صوته جهوريا لدرجة يصل فيها الى المستمعين في نهاية القاعة.0 وان لا يكون عاليا بدرجة يصم أذان المستمعين الموجودين في الامام ويمكن رفع الصوت أو خفضه حسب الضرورة.
2. سرعة الكلام- من المستحسن الكلام بسرعة أقل مما هي عليه في المحادثات الاعتيادية خاصة في بداية الحديث حيث سرعان ما يالف المستمعون تعابير المتكلم الشخصية. وعلى كل حال يفضل دائما البدء بالكلام بترو وعلى مهل ثم رفع الصوت وزيادة سرعة الكلام عند وصول الموضوع الى ذروته.
3. نبرة الصوت- يجب على المتكلم الذي يرغب تجنب ازعاج مستمعيه ان يحافظ على نبرة صوته بين الواطئة والمتوسطة وان يحتفظ بالشدة العالية عندما يرغب بالتأثير في مشاعر المستمعين عند الضرورة، وكلما وجد ذلك مناسباً.

4. النطق- للنطق السليم أهمية خاصة ، قد يحكم جمهور المستمعين على المتكلم بأنه مهمل لايؤمن بأهمية رسالته لدرجة لايرى مايرر عرضها بصورة واضحة ومتميزة فالمستمعون الذين يعاملون بهذه الطريقة سرعان مايكون ردفعلمهم سالباء. وفي الوقت الذي قد يشعر فيه المتكلم غير المتمرس بشيء من الحرج فيما لو بالغ في نطق بعض الحروف فان المستمعين سوف لايلحظون هذه المبالغة في كلامه لانهم سيقدررون بان قصده من ذلك هو لجعل كلامه مسموعا بوضوح.

ثامنا- تتكرر دائما ان الايضاحات والشروحات التي تقدمها في اثناء كلامك تزيد الآخرين معرفة بالموضوع او بالمفاهيم التي تذكرها وان تقديمك لهذه الشروحات يجب ان يكون فيه انتاج جديد للمعنى وليس لمجرد الاعداد فحسب(2:ص98).

8. قواعد تقديم الزهور (17: ص 70)

- تقدم الزهور في المجالات المحببة ولها قواعدها 0
- أ- تقدم الزهور للضيف الرسمي القادم الى الدولة 0
- ب- تقدم الزهور للضيف الرسمي القادم الى بعض اماكن الاحتفالات 0
- ج- تقدم في المناسبات السعيدة للتهنئة 0
- د- تقدم للمرضى تمنيا بالشفاء 0
- هـ ترسل الزهور في اليوم الذي يلي حضور وليمة رسمية أوخاصة مع بطاقة شكر ويكون الاهداء الى المضيف 0
- و- لا يجوز تقديم الزهور من قبل سيدة الى رجل ولا من رجل الى انسة، الا في حالة الاحتفال بعيد ميلادها أو نجاحها أو مناسبة سارة 0
- ز- ترفق الزهور ببطاقة شخصية مع الاحرف المناسبة وكما هو وارد في موضوع (بطاقات الزيارة) اما اذا قدمت شخصا فلا داع لارفاق البطاقة 0
- ح- عند تسلّم باقة الزهور على السيدة ان تبدي اعجابها وتقدم شكرها وان تضع الباقه في اناء للزهور وان لاتقوم بتنسيقها أمام الضيوف 0

9. تنسيق الزهور

تنسق الزهور بشكل مخروط مرتفع أو مفروش منخفض. يوضع الشكل المرتفع في الزوايا وفي أنحاء متفرقة من قاعة الاستقبال أو المدخل وسائر العرف- أما الشكل المنخفض فيوضع في وسط مائدة الطعام لمراعاة عدم حجب الضيوف عن بعضهم بالزهور- وتوضع على المناضد أمام المقاعد الرئيسة.

اسئلة الفصل السابع

- س1 ما القواعد العامة المتبعة في التقديم في أثناء الحفلات والمناسبات الرسمية ؟
- س2 أذكر الطريقة الصحيحة في المصافحة ، ثم بين قواعد المصافحة 0
- س3 ما المراسم المتبعة في استعمال الالقاب والاسماء في أثناء أقامة الحفلات ؟
- س4 أذكر الارشادات التي تجعل منك منصتا جيدا 0
- س5 ناقش العبارة الاتيه :-
(ينبغي على الفرد الإفصاح عن نفسه بقدر إفصاح الآخرين له عن أنفسهم)0
- س6 كيف تتصح الآخرين حتى يكونوا متحدثين جيدين ؟
- س7 لو طلب منك التحدث في أحد الاجتماعات أو الندوات 0 ما هي القواعد التي يتم مراعاتها حتى تكون متحدثا ناجحا 0

المصادر والتعليقات

- 1- إبراهيم. عبد الله. المركزية الغربية، 1997
- 2- بدر- حامد أحمد. السلوك التنظيمي، 1982
- 3- البروتوكول. الاتكيت مظهر حضاري. مصدر سابق 0
- 4- الحصري. سلوى. الدبلوماسية والاتكيت. مصدر سابق 0
- 1- فوق العادة. سموحي. الدبلوماسية والبروتوكول 0 مصدر سابق 0
- 2- لا تشكوف. ف0 البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي. مصدر سابق
- 3- ميريبوا ليفي. الاتكيت. بدون تاريخ 0
- 4- الهداوي. عبد الجبار. الموجز في التعامل الدبلوماسي. مصدر سابق 0
- 5- وزارة الدفاع العراقية. فن الحرب، 1988 0

بحسب تصنيفه

يتم تدريب الطلبة على قواعد التقديم والتعارف والتحية والمصافحة من خلال قيام مجاميع من الطلبة بتمثيل الأدوار، وكذلك عرض جوانب عملية في موضوع مراسم بطاقات الزيارة وعرض نماذج من الاسيقيات الخاصة بذلك0

الفصل الثامن

الاجتماعات والمؤتمرات

Meetings and Conferences

- الالهمية
- انواع الاجتماعات
- اجراءات الاجتماعات الرسمية
- مراسم تنظيم موائد الاجتماعات
- المؤتمرات
- اصول عقد المؤتمرات
- اشكال عقد المؤتمرات
- ترتيب المدعوين على الموائد في العائدب (حالات تطبيقية)
- جوانب من اعمال ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات
- ارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات
- الاسئلة
- المصادر والتعليقات

الفصل الثامن

الاجتماعات والمؤتمرات

للسكرتير دور كبير في اعداد وتنظيم الاجتماعات، والاجتماعات قد تكون اجتماعات رسمية لمناقشة موضوعات محددة - كاجتماعات مجالس الادارة واجتماعات الجمعيات العمومية للشركات والمؤسسات المختلفة ، وقد تعقد بصفة دورية وفي مواعيد محددة، أو تعقد بصفة دورية في أوقات طارئة لمناقشة مشكلة لم تكن في الحسبان أو لدراسة موضوع مهم. وقد تكون الاجتماعات غير رسمية كالا اجتماع في ندوة ثقافية أو محاضرة علمية، اما الاجتماعات التي تعقد في الحفلات والمناسبات السعيدة والاعيداء. وسواء كانت الاجتماعات رسمية أم غير رسمية فعلى السكرتير واجبات ومهام نحو اعدادها وتنظيمها بطريقة تكفل نجاحها ، وتحقيق الاهداف التي عقدت من أجلها.

1. الهمية

ولل اجتماعات سواء عقدت على المستوى الدولي او المستوى الاقليمي أو مستوى الدولة أو مستوى الوزراء أو انعقدت هذه الاجتماعات في المؤسسات العامة أو انعقدت على مستوى الادارات أو الاقسام المختلفة داخل احدى المؤسسات العامة أو الشركات نجد ان هذه الاجتماعات ترجع أهميتها الى الاسباب الآتية :-

أ الاجتماعات تساعد على التعرف على وجهات النظر المختلفة ، على كافة المستويات مما يؤدي الى ايجاد أحسن الوسائل لعلاج المشكلات المختلفة سواء كانت هذه المشكلات فنية أو ادارية أو مالية أو رقابية أو تخطيطية وهكذا.

ب- تشجع الاجتماعات الافراد على الادلاء بآرائهم المتنوعة والمختلفة بعد دراستها وتحليلها مما يؤدي الى اتخاذ أحسن القرارات واعمقها تفعا واكثرها فائدة 0

ج- يعبر كل شخص عن رأيه بصراحة تامة ويدافع عنه بالحجج والبراهين المقنعة والتي تؤيد رأيه وتسانده وتظهر مدى صحته ومنفعته وفائدته وبذلك نصل الى حلول حذرية للمشكلات التي تناقش عن طريق تبادل الآراء وتحليل وجهات النظر المختلفة.

د- الاجتماعات مظهر من مظاهر الديمقراطية والعمل الجماعي وسيادة رأي الجماعة حيث تكون سلطة اتخاذ القرارات لمجموع الاعضاء وليس الفرد واحد. ولذلك يجب ان تكون هناك قواعد واجراءات يرتبط بها الجميع لضمان تعبير الفرد عن رأيه بصراحة وحرية. هـ- القرارات التي تتخذ عن طريق الجماعة تكون عبارة عن محصلة خبرات وثقافات عديدة متنوعة لاشخاص مختلفين من ذوي الخبرة والدراسة مما يؤدي الى اقتناع الافراد بها بسرعة وسهولة 0

و- القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات، تتصف بالعدالة والديمقراطية وعدم التمييز، ولذلك نجد أن هذه القرارات تقبل بالرضا والارتياح النفسي، لانها تساعد على رفع الروح المعنوية للاعضاء المشتركين فيها وتجعلهم يشعرون بأهميتهم حيث ان لكل عضو صوت واحد مهما كان مستواه الوظيفي مما يؤدي الى جعل القرارات التي تتخذ في هذه الاجتماعات بعيدة كل البعد عن تأثير وتحكم المصالح الشخصية (31:ص4).

2. انواع الاجتماعات

هناك عدة انواع من الاجتماعات ، تختلف باختلاف اغراضها واهدافها ومستوياتها، وكيفية انعقادها حيث أنه عن طريق الاجتماعات يمكن تبادل الخبرة وتفاعلها بين أعضاء مختلفين، وكذلك يمكن التعرف على وجهات نظر مختلفة وآراء متعددة مما يؤدي الى ايجاد الحلول المناسبة للمشاكل والعوائق والاسباب التي دعت الى عقد الاجتماع.

أ- اجتماعات من حيث المستوى :-

أولاً- اجتماعات على المستوى العالمي: ومن أمثلها - اجتماعات الجمعية العامة للأمم المتحدة حيث تعقد هذه الجمعية اجتماعات سنوية منتظمة، كما تعقد دورات استثنائية إذا دعت الضرورة، ويكون ذلك بناء على طلب مجلس الأمن أو أغلبية أعضاء الهيئة.

ومن أمثلة الاجتماعات على المستوى العالمي أيضاً اجتماعات مجلس الأمن والمجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع لهيئة الأمم المتحدة وغيرها من المؤتمرات والمنظمات الدولية.

ثانياً- اجتماعات على المستوى الاقليمي: مثل جامعة الدول العربية، واجتماعات مؤتمر القمة للدول العربية ، واجتماع مؤتمر القمة الافريقي. وهكذا.

ثالثاً- اجتماعات على مستوى الدولة:

رابعاً- اجتماعات على مستوى المؤسسات والهيئات والمنشآت والشركات، مثل اجتماعات مجلس الادارة، أو اجتماعات اللجان أو اجتماعات الوحدات التنظيمية.

ب اجتماعات من حيث الترمين

أولاً- اجتماعات دورية: وهي الاجتماعات التي تتعقد بصفة دورية وفي مواعيد محددة، وتلك التي تتعقد بصفة دورية والتي يحتملها وينظمها القانون أو النظام أو اللائحة الداخلية للمنشآت والهيئات مثل الاجتماعات الدورية لمجالس الكليات والمعاهد في العراق.

ثانياً- اجتماعات غير دورية أو اجتماعات طارئة: وهي الاجتماعات التي تعقد في أي وقت كلما دعت الحاجة اليها وذلك لبحث مشكلة طارئة أو موضوع مهم لا يمكن تأجيل مناقشته مثل الدورات الطارئة لاجتماعات البرلمان خارج اطار اجتماعاته المنظمة مسبقاً أو الاجتماعات الطارئة لمجلس الوزراء.

3. اجراءات الاجتماعات الرسمية (13: ص 37- ص 38)

أ- التهيئة للاجتماع

أولاً- أن أول خطوة في التحضير للاجتماع- بعد تحديد موعده ومكانه- هو اعداد جدول اعمال الاجتماع وذلك طبقا لتعليمات الرئيس المباشر .

ثانياً- اعداد الدعوة للاجتماع وارسالها للاعضاء قبل موعد الاجتماع بوقت كاف، وتتضمن الدعوة موعد الاجتماع ومكان عقده وكذلك جدول الاعمال، وقد يرفق بها بعض التقارير والبيانات والاحصاءات التي قد يهم الاعضاء الاطلاع عليها قبل حضور الاجتماع.

ثالثاً- التأكد من صلاحية قاعة الاجتماع لعقد الاجتماع سواء كانت هذه القاعة احدى قاعات المؤسسة او قاعة مستأجرة لهذا الغرض - وذلك بتوفير العدد اللازم من المقاعد وترتيبها حسب مركز كل عضو عن طريق وضع لوحة تحمل اسم العضو او مركزه الوظيفي في المكان المخصص له ، والتأكد من توافر جميع وسائل الراحة - من تهوية وتدفئة واضاءة واختيار اجهزة التسجيل - ان وجدت- او مكبرات الصوت والتأكد من صلاحيتها للعمل، وتأمين الادوات المكتبية اللازمة للاجتماع كالأوراق والأقلام.

رابعاً- واخر الخطوات ، تحضير الاوراق والمستندات والملفات والاحصاءات التي قد تلزم اثناء الاجتماع والتي سيتناولها البحث طبقا لجدول الاعمال الذي أعد مسبقا، وكذلك احضار صورة من محضر الاجتماع السابق لتلاوته على الحاضرين في بداية الجلسة 0

ب - الاجتماع

لكل من الرئيس او السكرتير دورهما الخاص في الاجتماعات، ويجب على السكرتير ان يلم بكلا الدورين.

اولا - دور الرئيس

- 1- اعلان بدء الاجتماع والتأكد من اكتمال العدد القانوني للحاضرين طبقا للنظام 0
- 2- التأكد من ان جميع الموضوعات التي ستبحث في الاجتماع قد تم درجها في جدول الاعمال.
- 3- ادارة المناقشات بصورة تكفل لكل عضو حرية ابداء رأيه ، دون ان يطفى عضو على اخر ، والعمل على عدم ضياع الوقت في مناقشات لاتمت لموضوعات الاجتماع بصلة.
- 4- ملاحظة ان جميع المكالمات والمناقشات توجه للرئيس وليس لاي عضو من الاعضاء حتى نضمن هدوء المناقشة.
- 5- قراءة القرارات التي اتخذت بعد انتهاء المناقشة حولها. لغرض التصويت عليها، مع مسؤولية وضع نظام يكفل للاعضاء اعطاء الاصوات بحرية تامة.

ثانيا - دور السكرتير

- 1- تسجيل اسماء الحاضرين للاجتماع واسماء الغائبين واسماء المعتذرين 0
- 2- تلاوة محضر الاجتماع السابق ومعرفة ماتم بشأن تنفيذ فقراته 0
- 3- تسجيل وقائع الاجتماع، والقرارات التي يتوصل اليها المجتمعون باختصار، ومن غير اخلال بالمعنى ومن الممكن الاستفادة في هذه الحالة من الاختزال أو استعمال الات التسجيل.
- 4- مراعاة ان يكون متيقظا لكل مايدور في الجلسة، وان يكون الساعد الايمن لرئيسه لتذكيره ببعض المعلومات التي قد يحتاج اليها.

ج- بعد الاجتماع

على السكرتير ان يعيد القاعة بعد الاجتماع الى وضعها الطبيعي وذلك بعد ان يتأكد من ان كافة الاوراق والمخلفات التي قد يتركها الاعضاء قد اعيدت لاصحابها وكذلك عليه كتابة اهم شيء في الاجتماع وهو المحضر الذي يجب ان يكتب فورا بعد الاجتماع اذ تكون جميع الوقائع

والتفاصيل مازالت ماثلة في ذهن السكرتير. وبعد كتابة المحضر على السكرتير عرضه على رئيسه، ثم يطبعه ويرسله للاعضاء لدراسته والتوقيع عليه بعد ان يبدي ملاحظاته ان وجدت . وعلى السكرتير ان ينسخ القرارات الخاصة بكل ادارة او هيئة ويرسلها اليها للتنفيذ مع الاحتفاظ بصورة من كل ذلك في ملفاته.

ومحضر الجلسة يجب ان يكون دقيقا ليمثل سجلا صادقا لكل ما جرى في الجلسة، وموجزا ليعطينا تلخيصا للامور المهمة التي نوقشت والقرارات التي تم التوصل اليها وواضحا لدرجة ان الغائبين عن الاجتماع يمكن ان يعرفوا الاجراءات والقرارات بالاكثفاء بقراءة المحضر . وطبيعي ان يتم ذلك دون الدخول في التفاصيل ، اذ لاداعي لتسجيل المحاورات والمناقشات كلمة كلمة، انما فقط يجب التاكيد من ان كل المحاولات تأييدا للقرارات الجوهرية او ضدها قد سجلت، حتى يمكن الرجوع اليها - ان دعت الحاجة لمعرفة سبب اتخاذ قرار (معين وتجدون في نهاية هذا الفصل ارشادات في كتابة محاضر الاجتماعات)، واهم مايشتمل عليه محضر الجلسة مايتي : (13:ص40).

اولا- مكان موعد الاجتماع باليوم الساعة 0

ثانيا- اسماء الحاضرين مع بيان الجهات التي يمثلونها واسماء المعتذرين والغائبين.

ثالثا- اسم رئيس الاجتماع

رابعا- اثبات صحة الاجتماع لتوافر العدد القانوني حسب النظام المعمول به.

خامسا- نص جدول الاعمال بالكامل.

سادسا- المسائل التي بحثت في الاجتماع، وما دار في البحث والنقاش بصدد كل موضوع،

وما قدم بشأنها من اقتراحات.

سابعا- نص القرارات.

ثامنا- وقت انقضاء الاجتماع وموعد الاجتماع التالي.

4. مراسم تنظيم موائد الاجتماعات

أ- الاجتماعات الثنائية

وهي الاجتماعات التي تعقد بين وفدين لبحث موضوع أو موضوعات تهم الطرفين، كالاجتماعات التي تعقد بين وفدي دولتين، او بين وفد يمثل المنظمة الدولية ووفد دولة عضو في المنظمة. واذا كان المؤتمر أو الاجتماع ثنائيا، فإن المؤتمرين يجلسون على مائدة واحدة مستطيلة الشكل يجلس عليها غالبا غطاء تقليدي من القماش الاخضر ويراعى في ذلك ماياتي:-

اولا- يجلس اعضاء كل وفد على احد جانبي المائدة.

ثانيا- يكون عدد المقاعد في الجانبين متساويا 0

ثالثا- يجلس رئيسا الوفدين في منتصف كل جانب ، ويتميز مقعدهما اما بلون خاص او

بمسند مرتفع 0

رابعا- يجلس امناء السر في اطراف المائدة 0

خامسا- يوضع امام كل عضو ما يحتاج اليه من ادوات الكتابة 0

سادسا- يستحسن ان يكون المكان فسيحا بحيث يتسنى لمن يشاء من اعضاء الوفد الانتقال

من محله بسهولة 0

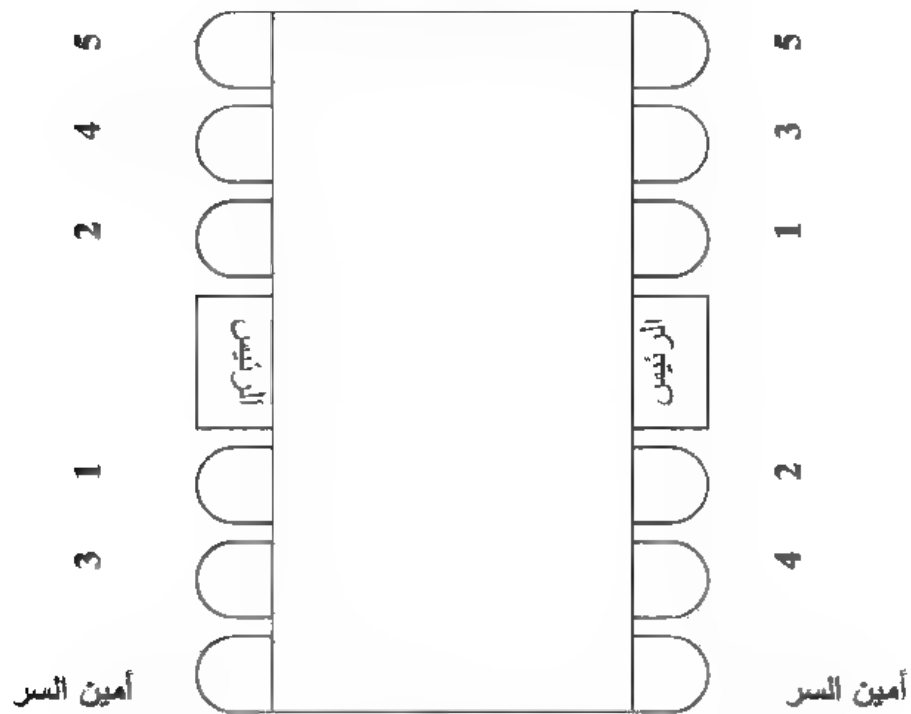
سابعا- يؤمن على المائدة الكمية اللازمة من مياه الشرب بالاضافة الى علب السجائر

وصحون الرماد اللازمة لها 0

ثامنا- يؤمن حاجيات (موثوقات) أو أكثر لتقديم القهوة أو الشاي الى رئيس واعضاء الوفدين

بين حين وآخر، ولاسيما اذا طالت المباحثات والمناقشات(19:ص21).

مائدة اجتماعات ثنائية



شكل رقم (14)

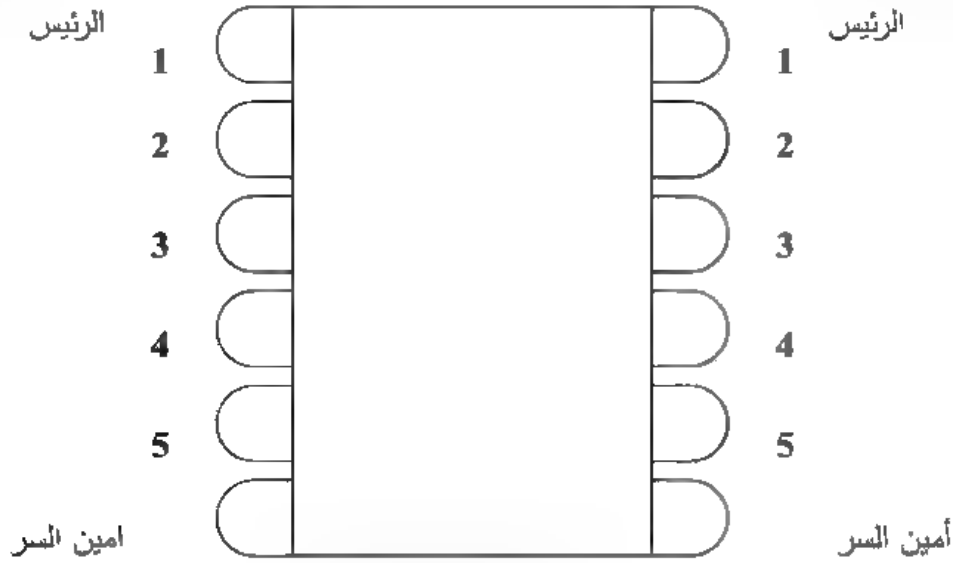
يوضح الاجتماعات الثنائية

(المصدر البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري، ص 21)

الاجتماعات الثنائية التي يحضرها وسيط دولي

في هذه الحالة يجلس الوسيط الدولي في صدر المائدة مكان أمين السر ، ويجلس كل من رئيس الوفدين بالقرب منه ، ويتبع كل منهما الوفدين بالتسلسل التنازلي 0 كما في الشكل الآتي :-

الوسيط الدولي



شكر رقم (15)

مائدة اجتماعات يحضرها وسيط دولي

(المصدر السابق ، ص 22)

5. المؤتمرات

ان الاصل في المؤتمر هو اجتماع تعقده الاطراف المعنية بغرض الوصول الى اتفاق حول قضية معينة، وأكثر المؤتمرات شهرة هي المؤتمرات الدولية ، التي كانت في الماضي تعالج القضايا السياسية ذات العلاقة المباشرة بالحرب والسلام اما مواضيع المؤتمرات في الوقت الحاضر فقد تعددت فأصبحت عامة تشمل كل موضوع يهم المجتمعات البشرية. والمؤتمرات متعددة الانواع فمنها مؤتمرات القمة ومؤتمرات الوزراء والمؤتمرات العامة واللجان واللجان المؤقتة...الخ

0

وتتميز المؤتمرات عادة بصفات عديدة ، منها (59:ص157)

أ- الاستقلال - ويراد به استقلال المؤتمر عما سبقه أو ما سبّله من حيث النظام الداخلي وطبيعة العمل برغم انه قد يكون تنمّة لمؤتمر سابق فيما يخص المحتوى والهدف من ذلك مثلاً سلسلة مؤتمرات القمة العربية فهي في الغالب ذات اهداف واحدة ومتشابهة ولكنها

تختلف من حيث الاعداد والتمهيد والنظام الداخلي 0

- ب- اختيار اللغة المناسبة المستخدمة في المؤتمر فقد تكون احدى اللغات العالمية أو جميعها أو لغات الامم المتحدة الست بما فيها اللغة العربية 0
- ج- تتميز المؤتمرات الدولية بأفرادية الرأي ويعني ذلك أن ممثل كل دولة مسؤول عن تنفيذ سياسة حكومته ووجهة نظرها وغالباً ما يسعى الى التأثير في الآخرين للاخذ برأيه وتحقيق مصالح تلك السياسية 0
- د تحديد الاختصاصات - ذلك ان اجتماعات خاصة تعقدّها اللجان قبيل انعقاد المؤتمر للتحضير وتحديد الاختصاص ووضع جدول الاعمال الذي يجب ان ينسجم واغراض المؤتمر المرسومة له عندما تم الاتفاق على عقده 0 وبالنظر الى ان لكل مؤتمر اختصاصاً معيناً ، فان الدول تعتمد عادة الى ايفاد الاخصائيين والخبراء 0

6. اصول عقد المؤتمرات

ان الاسلوب المتعارف عليه في الدعوة لعقد المؤتمرات الدولية ، يتم بان تقترح عقد المؤتمر دولة على مجموعة من الدول ذات علاقة مباشرة بمهمة عقد المؤتمر واهدافه وقد تنتهز الدولة صاحبة الاقتراح ظرفاً مناسباً لتحقيق نجاح الدعوة وبالتالي التوصل لعقد المؤتمر . ولاتتفرد الدول بالدعوة لعقد المؤتمرات بل قد تدعو له منظمات أو مؤسسات دولية وغالباً ما تتحقق النتائج الايجابية على هذا الطريق لان المنظمة الدولية تنطق باسم المجموعة الدولية التي ترتبط باهداف وسياسات مماثلة.

وقد يتقرر عقد المؤتمر دون اقتراح أو دعوة و يتم ذلك عادة بالاتفاق على عقده في مؤتمر يسبقه.

ولعل مايساعد في عقد المؤتمرات في العصر الحاضر سهولة المواصلات وسرعتها وتعدد الاغراض والاهداف، فقد ازدادت الحاجة الى عقد المؤتمرات وتبادل الاراء والوصول الى الاتفاقيات والمعاهدات، وهذا ما يؤدي الى نجاح اقتراح عقد المؤتمرات في اغلب الاحيان. ان الدعوة لعقد المؤتمر من جانب دولة او منظمة تتطلب ابداء الاسباب الموجبة والفوائد المتوخاة

من عقده ومحاولة اقناع الدول المعنية وترغيبها، وليس من سبيل غير ذلك اذ لا يمكن ارغام الدول على حضور المؤتمرات المقترحة.

ومن بين المشاكل التي تجابه اقتراح عقد المؤتمر، مشكلة مكانه وزمانه، فقد لا يكون من مصلحة دولة أو أكثر حضور مؤتمر في ظرف خاص تكتنفه الملابسات السياسية أو ان يكون مكان انعقاده غير ملائم لسبب أو لآخر.

وفي حالة قبول اقتراح عقد المؤتمر من قبل عدد مناسب من الدول أو اتفاقها على المدة المقترحة وعلى مكان وزمان انعقاده يصار في اغلب الاحيان الى تأليف لجان تحضيرية تعكف على وضع اسس العمل وطريقته وجدول اعماله واللغة أو اللغات التي ستستعمل فيه.

وتلي مرحلة التحضير للمؤتمر مرحلة اختيار الوفد المفاوض فتعتمد كل دولة مشاركة الى تعيين رئيس واعضاء وفدها واعداد الدراسات والتوصيات والاقتراحات وترسم استراتيجية العمل مسبقا والاتفاق على الموقف الملائم ازاء كل قضية أو احتمال يمكن ان يجابه به الوفد.

وقد تجد بعض الدول فائدة في المشاركة الفعلية في المؤتمر الا انها لاتقر اهدافه أو انها تخشى الالتزام بمقراراته فتكتفي بارسال مراقب عنها، ومعلوم ان لايحق للمراقب التصويت ولكن يجوز له المشاركة في المناقشات العامة.

والمعلوم ايضا ان الدعوة لحضور المؤتمر تحدد مستوى ودرجة رؤساء الوفود ليتم بذلك ضمان المساواة بينهم وتفادي التفاوت بالدرجات ومع ان الدعوة لاتحدد عدد اعضاء الوفود ولكن اغلب الدول تحاول الاقتصاد في العدد.

ومنذ مرحلة توجيه اقتراح عقد المؤتمر يجب ان تتضمن الدعوة ما يهدف اليه المؤتمر وماهي القضايا التي يرغب في تحقيقها، وفي ضوء ذلك يتم الاتفاق على ما يجب ان يتمخض عنه المؤتمر من نتائج ملزمة للاطراف كافة مالم يعلن احدها تحفظه على قرار أو أكثر من قرار.

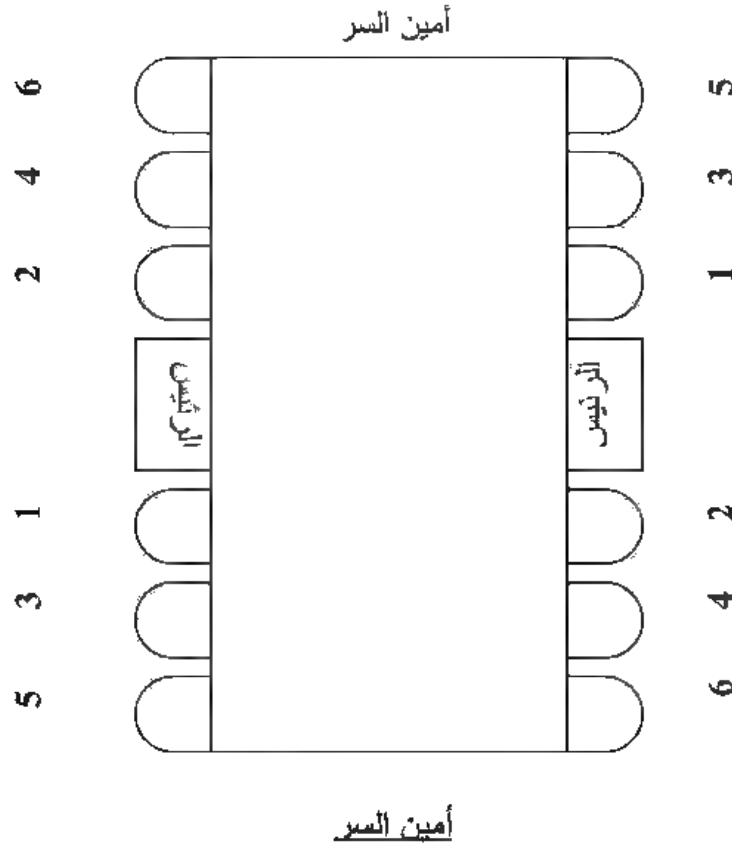
وان لشخص رئيس المؤتمر دورا كبيرا في توجيه سير المناقشات ، يمنع الاعضاء من التجاوز والتعريض بالآخرين والنيل من وجهات نظرهم وذلك لضمان نجاح المؤتمر .

7. اشكال عقد المؤتمرات

أ- المؤتمرات المتعددة الاطراف

يختار لها احد اشكال الموائد الآتية ، تبعا لطبيعة المؤتمر ولعدد المؤتمرين وشكل قاعة الاجتماع

:



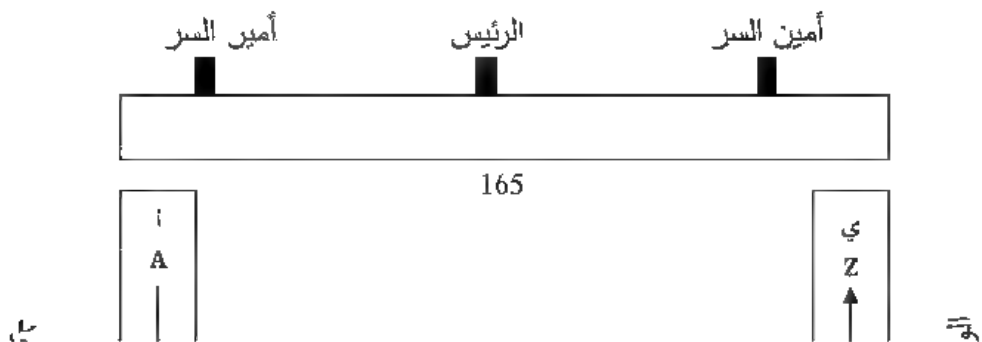
شكل رقم (16)

مائدة للاجتماعات الدولية المتعدد الاطراف (أ)

(المصدر السابق ص 25)

من المؤتمرات متعددة لأصرف

يختار لها احد اشكال المائدة الآتية، تبعا لطبيعة المؤتمر ولعدد المؤتمرين وقاعة الاجتماع.



شكل رقم (17)

مائدة المؤتمرات الدولية المتعددة الاطراف (ب)

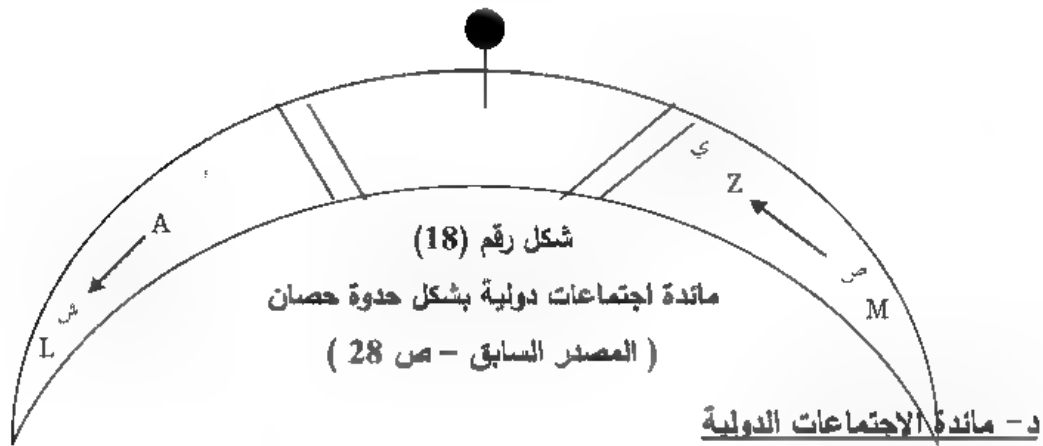
(المصدر السابق - ص 27)

ج- تنظيم موائد الاجتماعات الدولية

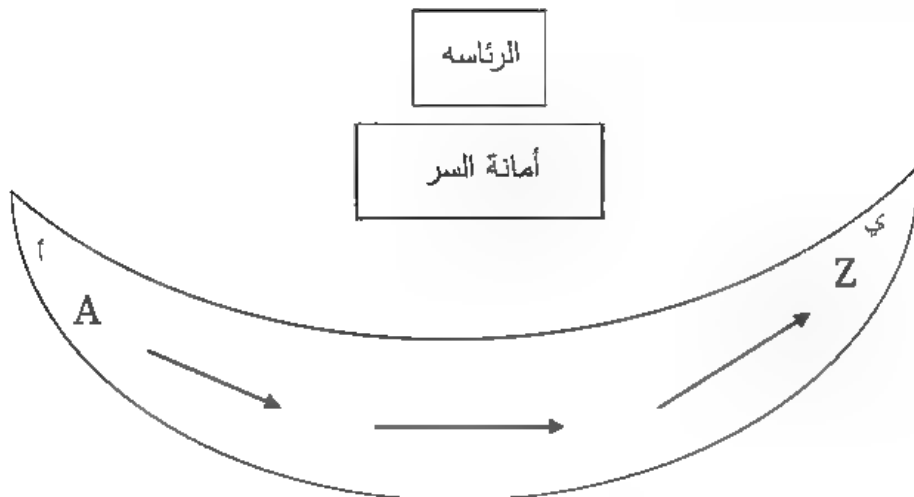
مائدة الاجتماعات الدولية بشكل حدوة الحصان

الرئيس

وأمانة السر



شكل نصف دائرى



شكل رقم (19)

مائدة اجتماعات دولية بشكل نصف دائرة

(المصدر السابق 0 ص 29)

هـ- مائدة الاجتماعات الدولية التي تميز بين الدول الداعية والدول المدعوة

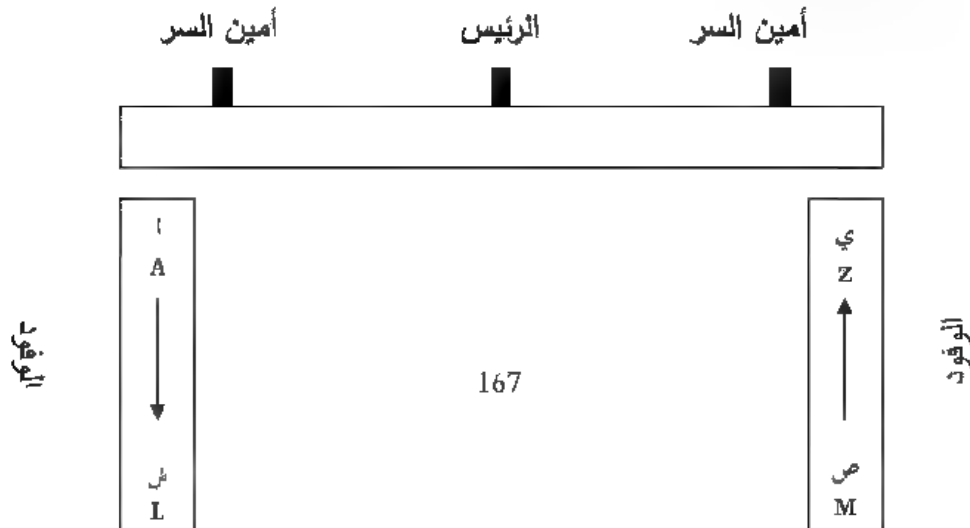
شكل رقم (20)

مائدة اجتماعات تميز بين الدول الداعية والمدعوة

(المصدر السابق ص 30)

و- مائدة الاجتماعات الدولية

التي تستمع فيها بعض الوفود أو الهيئات الى ممثلي بعض الدول أو لمنظمات



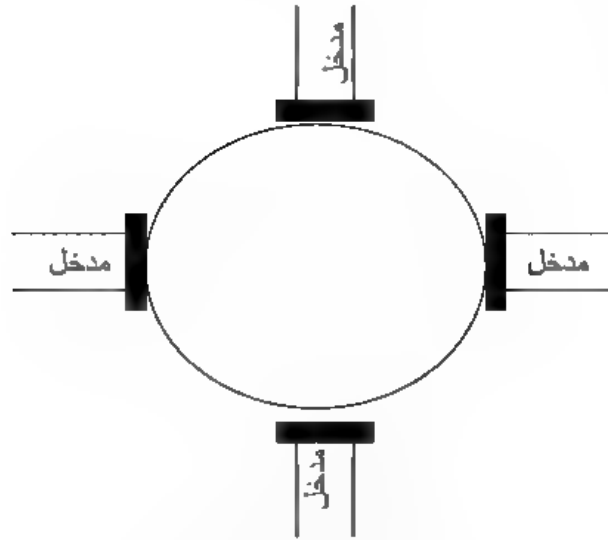
الوفود أو الشخصيات المدعوة

شكل رقم (21)

مائدة اجتماعات للاستماع لبعض الوفود -

(المصدر السابق ص 31)

ز- مائدة المفاوضات المستديرة



شكل رقم (22)

استعملت هذه الدائرة أول مرة في مؤتمر كارلوتز في قصر قديم في هذه المدينة الواقعة في يوغسلافيا في اواخر عام 1668 واولائل 1699. وقد تم انشاء اربعة ابواب ليدخل منها مندوبو الدول المؤتمرة (في ان واحد) بحيث يتجه كل منهم الى مقعد مباشرة. كانت الغاية من اتباع هذه الطريقة تحقيق المساواة الفعلية بين الدول المشتركة في المؤتمر، وهي: روسيا- النمسا- جمهورية البندقية- تركيا- حيث تنازلت هذه الاخيرة عن بعض ممتلكاتها في أوروبا وتطلق في عصرنا الحاضر عبارة (المائدة المستديرة) على كل مؤتمر صغير تحرص فيه الدول المؤتمرة على اساس المساواة التامة.

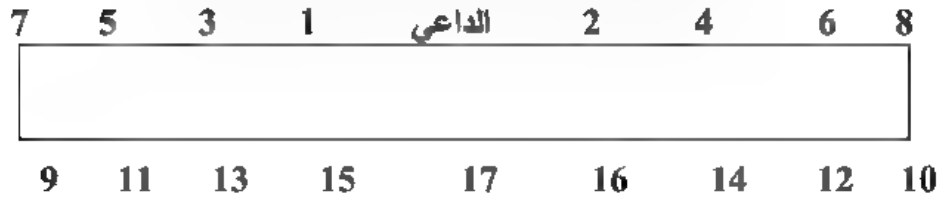
8- ترتيب المدعويين على الموائد على المآدب (حالة تطبيقية)

مكان الشرف على المائدة سواء أكانت مستطيلة أو مستديرة أو على شكل حدوة حصان يكون في منتصف جانب المائدة الذي يواجه الباب الرئيس للغرفة أو الذي يواجه النوافذ إذا كان الباب الرئيس على جانب ، وتوزع الامكنة على يمين وعلى يسار مكان الشرف بان يترتب المدعون في كشف حسب أسبقياتهم التي تحدثنا عنها ويعطون ارقاما توزع على المائدة طبقا للرسم الاتي (11:ص 98- ص 101)

أ إذا كانت المائدة فاصرة على الرجال ولا يوجد ضيف خاص محققى به (عدد المدعويين فرديا + الداعي).

ب- المائدة مستطيلة أو بيضوية 0

شكل رقم (23) مائدة فاصرة على الرجال بدون ضيف شرف



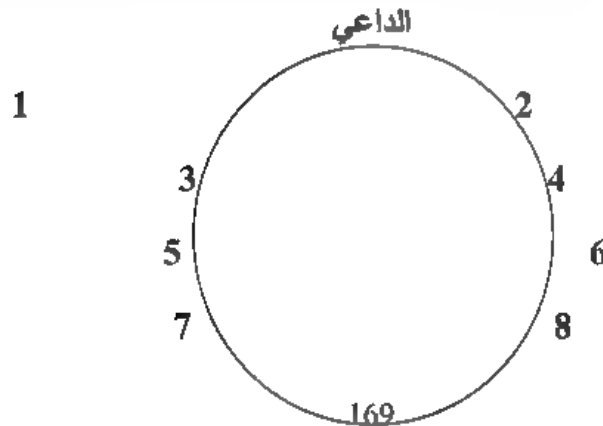
(المصدر، ابراهيم، أحمد علي، الدبلوماسية البروتوكول الاتكيت المجاملة، ص98)

ج- المائدة المستديرة 0

يرتب المدعوون طبقا للرسم الاتي

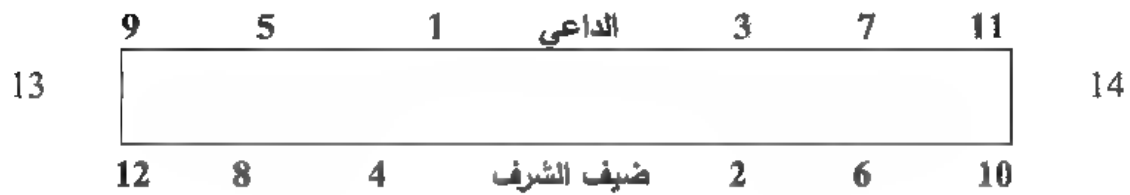
شكل رقم (24)

لمائدة مستديرة



9 10
11
(المصدر السابق ص 98)

د- اذا كانت المائدة قاصرة على الرجال وتكريما لشخصية (ضيف شرف)



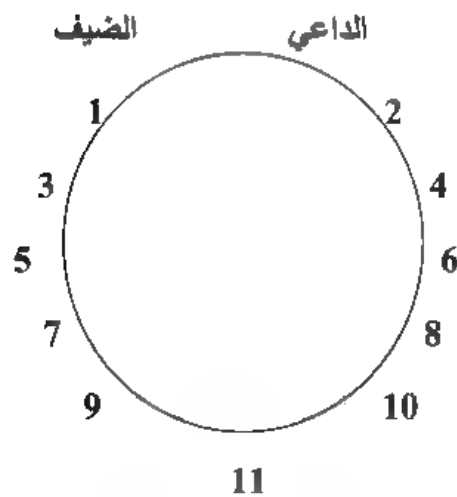
شكل رقم (25)

المائدة مستطيلة او بيضوية

(المصدر السابق ص 99)

مائدة مستطيلة قاصرة على الرجال وتكريما لشخصية

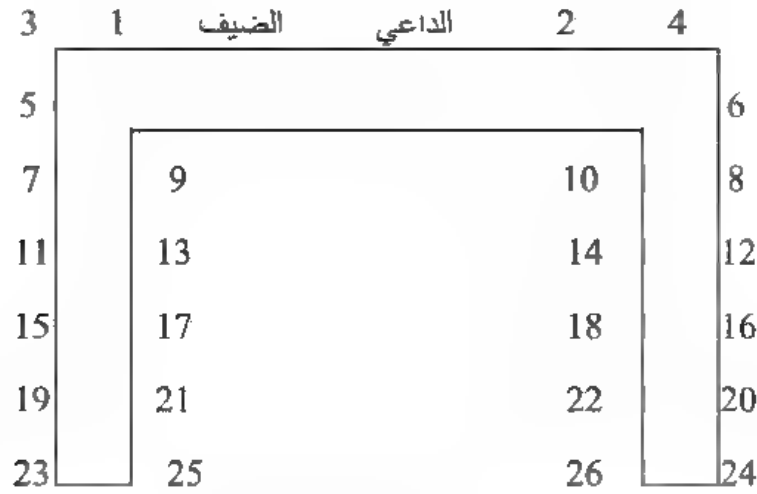
هـ- اذا كانت المائدة المستديرة



شكل (26)

مائدة مستديرة قاصرة على الرجال وتكريما لشخصية

و- اذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان



شكل (27)

مائدة على شكل حدوة حصان

(المصدر السابق ، ص 100)

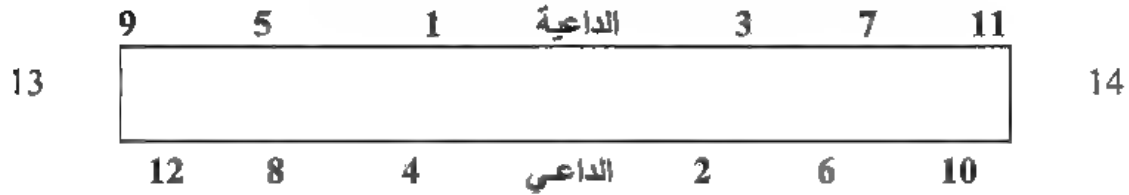
ز- اذا كانت المائدة تضم رجالا وسيدات

- المائدة مستطيلة او بيضوية

أولاً- تعد قائمتان باسماء السيدات طبقا لاسبقيتهن (تبعا لاسبقية ازواجهن الرسمية او لمراكزهن العلمية او الاجتماعية) وتعطى ارقاماً متسلسلة، وقائمة ثانية بأسماء الرجال طبقا لاسبقيتهم الرسمية او لمركزهم العلمي او الاجتماعي، كما سبق الحديث عن هذا الموضوع وتعطى ارقاماً متسلسلة.

ثانياً- تعد قائمة موحدة من القائمتين بحيث تبدأ متسلسلة برقم (1) من الرجال ثم برقم (1) من السيدات (تعطى رقم 2) في القائمة الموحدة، ثم برقم 2 من الرجال (ويعطى رقم 3) في القائمة الموحدة ثم برقم 2 من السيدات (تعطى رقم 4) ثم برقم 3 من الرجال (يعطى رقم 5)، ثم رقم 3 من السيدات (تعطى رقم 6) ثم رقم 4 من الرجال (يعطى رقم 7) ثم رقم 4 من السيدات (تعطى رقم 8) وهكذا يرقم رجل من قائمة الرجال ثم ترقم سيدة من قائمة السيدات حتى آخر القائمتين ويلاحظ بأن الانساق اللائي يصبحن ابائهن لا يستفدن من أسبقية ابائهن بل يأتيان بعد جميع السيدات.

ثالثاً- توزيع الارقام على المائدة بالشكل رقم (28) مائدة مستطيلة تضم رجالا وسيدات

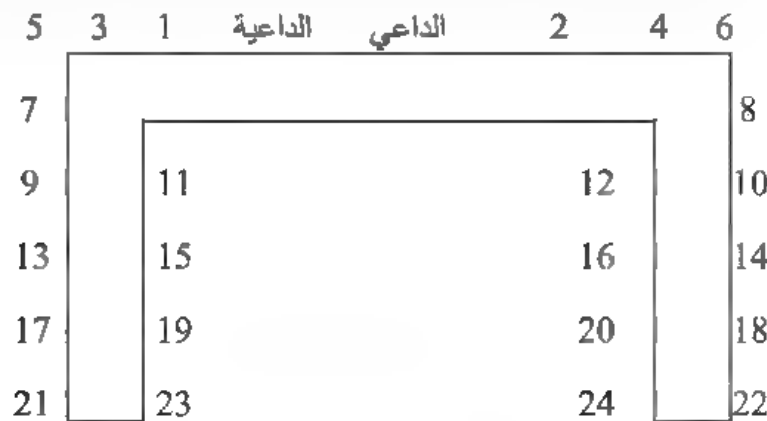


(المصدر السابق، ص101)

وبذلك يجلس كل رجل وعلى يمينه وعلى يساره سيدة، وكل سيدة وعلى يمينها وعلى يسارها رجل. اذا كان عدد المدعوين قليلا فيمكن اتباع طريقة اخرى تلافيا من جلوس السيدات على طرفي المائدة وذلك بان تجلس ربة البيت الداعية على رأس المائدة ويجلس رب البيت الداعي على الطرف الاخر ويوزع المدعوون على يمين ربة البيت ويمين رب البيت ثم يسار ربة البيت ثم يسار رب البيت بالطريقة السابق شرحها يجلس كل رجل بين سيدتين وكل سيدة بين رجلين، وبحيث يكون من يجلس على يمين الداعية هو الذي يسبق من يجلس على يمين الداعي ومن يجلس على يسارها هو الذي يسبق من يجلس على يساره على امتداد المائدة.

رابعاً- المائدة المستديرة: تتبع نفس الطريقة التي شرحت سابقا (اذا كان عدد المدعوين قليلا).

خامساً- اذا كانت المائدة تضم عددا كبيرا من المدعوين رجالا وسيدات ويراد اجلاسهم على مائدة بشكل حدوة حصان فيكون جلوسهم بالشكل الاتي بعد ترتيبهم بالطريقة السابق ذكرها.



شكر رقم (29)

مائدة على شكل حدوة حصان وتضم رجالا وسيدات

(المصدر السابق ، ص 101)

واذا اريد استعمال حرف المائدة المواجه للداعي والداعية فيجلس الداعي (بين ضلعين) في مواجهة الداعية ويوزع المدعوون كما لو كانت المائدة ممتدة على شكل مستطيل كما سبق شرحه. وكقاعدة عامة يراعى في ترتيب الموائد ان لايجلس مدعو بجانب زوجته او بقدر الامكان في المكان المقابل لها أو اجلاس سيدة بجانب اخرى او اجلاس سيدة في طرف المائدة(في حالة اعتذار احد المدعوين عن الحضور في اخر لحظة يمكن للمسؤول عن ادارة المراسم ان يدعو احد موظفي دائرة المراسم الموجودين لكي يحل مكان المدعو المعتذر عن الحضور، لكي تكتمل المائدة بالعدد المطلوب وبالصورة التي تتفق والقواعد التي سبق شرحها.

9. جوانب من الاعمال التي تقوم بها ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات

أ- واجبات ادارة المراسم قبل وصول الوفود (19: ص 10-12)

يترتب على ادارة المراسم في البلد الذي ينعقد فيه المؤتمر اتخاذ اجراءات وترتيبات كثيرة

ومنها:-

اولا- قائمة الوفود :

يجب الحصول على قوائم باسماء وصفات اعضاء مختلف الوفود قبل افتتاح المؤتمر بأسبوع في الاقل، ومن واجب رئيس البعثة الدبلوماسية (في المؤتمرات الخارجية) البقاء على اتصال دائم مع مدير المراسم ولجنة المؤتمر في سبيل تسهيل مهمة وفد بلاده الذي قد يكون عضوا فيه. وينطبق نفس القول في عقد المؤتمرات المحلية سواء العلمية او الاقتصادية او السياسية...الخ حيث يتوجب على ادارة المراسم معرفة المشاركين في هذه المؤتمرات حتى تستطيع ان تضمن حسن تطبيق نظام الاسبقية والقدم وتنظيم مقاعد المؤتمرين وكذلك تهيئة المستلزمات وحجز القاعات أو الفنادق للمشاركين. وغير ذلك.

ثانيا - وضع برنامج مفصل يتضمن :-

- 1- أيام وساعات انعقاد الاجتماعات 0
- 2- الزيارات الرسمية التي يقوم بها رؤساء الوفود افرادا أو جماعات الى رئيس الدولة أو رئيس الحكومة - في حالة انعقاد المؤتمرات الدولية - وفي المؤتمرات المحلية ينطبق نفس الشيء في معرفة حركة المؤتمرين والزيارات التي تنظم لهم.
- 3- مختلف المادب التي ستقام تكريما للمؤتمرين والحفلات الترفيهية المعدة لهم 0
- 4- الزيارات الاثرية او السياحية او العلمية التي سيقومون بها 0
- 5- يترك لهم ساعات فراغ للتجوال الحر في الاسواق أو الزيارات أو الاعمال الخاصة.

ب- واجبات ادارة المراسم عند استقبال الوفود

تؤلف الجهة المضيفة لجنة استقبال تضم شخصيات تضاهي (من حيث الرتبة والمقام) رتبة رؤساء الوفود. ويشارك فيها مدير المراسم حتما اذا كانت تخص وزارة الخارجية مع عدد من مساعديه والعدد اللازم من موظفي الدولة النشطين. واذا اقتضى الامر تتولى هذه اللجنة استقبال كل وفد عند قدمه (بالبطائرة او السيارة) بحضور سفير دولة الوفد ومساعدته وحسب أهمية رئيس الوفد- ويتولى احد موظفي المراسم ماياتي :-

ولا- تسييم كل عضو معلقا يتضمن :-

- 1- بطاقة باسمه تشير الى اسم الفندق مثلا الذي سيحل فيه، ورقم غرفته، ورقم السيارة المخصصة له، وعند الاقتضاء اسم الشخص المرافق له 0
- 2- نسخة من البرنامج الموضوع لاجتماعات المؤتمر وما يتخلله من زيارات رسمية وحفلات ومادب.
- 3- نسخة من جدول الاعمال (اذا اقتضى الامر).
- 4- اسماء اعضاء الوفود المشاركة في المؤتمر مع صفاتهم الرسمية 0
- 5- بطاقة الدعوة المختلفة الخاصة بجميع الحفلات والمادب 0

- 6- رمز للمؤتمر (في حالة وضعه) مع بطاقة تحمل أسم عضو الوفد باللغة المستعملة ليعلقها على الجانب الأيسر من صدره 0
- 7- أسماء بعض الشخصيات المحلية وأرقام هواتفهم مع أرقام هواتف مدير المراسم وإدارة المراسم والفندق. أو قصر الضيافة (ومكان عقد المؤتمر...الخ 0
- 8- نشرة سياحية عن البلد الذي يعقد فيه المؤتمر.
- 9- وغير ذلك من المعلومات التي قد يحتاج إليها المؤتمرين.

ثانياً - تسلم جوازات السفر وانجاز المعاملات اللازمة بشأنها 0

ثالثاً - الإيعاز الى احد المساعدين بتسلم الحقائق الخاصة بالاعضاء ونقلها من المطار الى

الفندق أو قصر الضيافة دون اخضاعها للرقابة الكمركية 0

رابعاً - مرافقة الوفد بسيارة أو بموكب من السيارات الى قصر الضيافة أو الفندق المعد له

حيث يتناول الضيوف المرطبات أو القهوة أو الشاي، ثم يودعهم رئيس واعضاء

اللجنة أو مدير المراسم (ان كان وحده).

خامساً - تأمين وصول الحقائق المذكورة الى غرف كل من الاعضاء والتأكد من عدم

فقدان اي منها.

ج- واجبات المراسم في اثناء عقد المؤتمر

أولاً - الوقوف على حسن تنفيذ برنامج الإقامة

ثانياً - تأمين الزيارات الرسمية لرؤساء الوفود بما في ذلك زيارة سفير بلادهم المعتمد (وهذا

الامر يتطلب قدومهم قبل عقد المؤتمر بيومين في الأقل) 0

ثالثاً - تسهيل اتصالاتهم الهاتفية اللاسلكية ببلدانهم 0

رابعاً - تزويدهم صباح كل يوم بأهم الصحف المحلية والاجنبية

د- واجبات المؤتمرين بعد المعادة

يترتب على رؤساء الوفود ما يأتي :-

أولاً- ايداع بطاقات (شكر ووداع) قبل سفرهم 0

ثانياً- ارسال برقية شكر من الطائرة (لاسيما اذا كان رئيس الوفد رئيس الدولة بالذات).

ثالثاً- او ارسال كتاب شكر بعد وصولهم ، تنطوي على عواطف التقدير لما لاقوه من حفاوة وترحيب 0

10. ارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات

يرتبط بموضوع الاجتماعات والمؤتمرات موضوع اخر لا يقل اهمية عن الاول، ونعني به كتابة الرسائل، والتي يكون للسكرتير دور بارز فيها، وفي ما يأتي عدد من الارشادات التي تفيد في جعل القائم بتحرير هذه المراسلات على اختلاف انواعها، متمرسا بصورة صحيحة في تحريرها.

أ- العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات :-

أولاً- التقيد بالاهداف المحددة مسبقا في جدول الاعمال 0

ثانياً الدقة : تعد الدقة في سرد الحقائق والتعابير ضرورية وان المبالغة والافراط في بعض البيانات والحقائق تدل على عدم الدقة 0

ثالثاً- الاختصار : يجب ان يزود القارئ بالمعلومات بأقصر طريقة ممكنة دون المساس بالدقة والوضوح 0

رابعاً- الوضوح : لا يكفي ان يكون لكل كلمة أو مقطع معنى واضح ويعيد عن الابهام بل يجب ان يكون مفهوما عند القراءة للمرة الاولى 0

خامساً- الترابط : يجب استبعاد أية كلمة أو جملة أو فكرة لا علاقة لها بالموضوع 0

سادساً- التكامل : يجب ان تكون كل ورقة متكاملة من جميع النواحي ولا تتطلب أية ايضاحات واضافات من قبل الشخص الذي كتبت له 0

ب- الجمل :

يجب ان تكون الجملة المكتوبة عادة اقصر من الجملة الكلامية الا ان الجملة الطويلة اذا جاءت سليمة التركيب كان لها وقع جميل واضفت على الاسلوب متانة في الانشاء. ويجب عدم التماذي في تطويل الجمل اكثر من اللزوم. فالجملة التي تحتوي على اكثر من اربعين كلمة وتشغل اكثر من ثلاثة اسطر تكور في الاغلب غامضة وتصعب قراءتها. فالقواعد المثالية لتركيب الجملة هي:

اولا- اجعل جملك قصيرة الى الحد المعقول.

ثانيا - كن على استعداد لاستعاضة (الواو) ب نقطة ولكن بشرط ان لا يؤدي ذلك الى تكوين جمل متقطعة غير متماسكة.

ثالثا - رتب جملك بحيث ان كل واحدة تقود بصورة طبيعية ومنطقية الى الجملة التي تليها وليس من الضروري ربط كل منها باخرى بكلمات ربط مثل (طالما). (لانه). (لذلك) او (وعليه). اذ ان سياق جملك متى ما كان صحيحا استطاع القارئ ان يرى بنفسه الارتباط الموجود بين ارائك.

رابعا- اجتنب بقدر الامكان صيغة المجهول مع الاقلال من الجمل الشرطية او الموصولة.

خامسا- لا تشرع ابدا بكتابة جملة مالم تجد ان وقعها لطيف على السمع عند تلاوتها.
سادسا - تستخدم كلمة (يرحى) في مخاطبة الجهات الاعلى والتي بنفس المستوى، وكلمة (نرجو) لمخاطبة الجهات الاننى.

ج- الاسلوب الانشائي

اولا- يقتضي على السكرتير اولا ان يدرب نفسه على التعبير ببساطة ووضوح وايجاز وان يحاول بعدئذ تنمية اسلوبه الانشائي حتى يزداد متانة. وللحصول على اسلوب جيد ينبغي الاكثار من مطالعة الكتب الجيدة.

ثانياً- استعمال الكلمات الشائعه وتجنب العامية. واستعمل الافعال بصيغة المبني

للمعلوم بدلاً من المبني للمجهول.

ثالثاً - يجب ان تكون المراسلات خالية من المبالغه او التضخيم المصطنع. ومن الخطأ

تقليد الاسلوب المزوق كثيراً الذي يلجأ اليه الصحفي لجعل قصته ممتعه. فالغاية

التي تستهدفها المراسلات على اختلاف انواعها هي اظهار نقاط البحث بيسر

وتجنب الاسئلة المجازية والبليغة وقلل من استعمال الصفات وتذكر بان الاستعمال

الدائم لمثل هذه الكلمات: جدا - شديدة... الخ. من شأنه اضعاف حجتك بدلاً من

تدعيمها، اما الكلمات الاخرى، (ضروري وحيوي وفريد) فاستعملها نادراً وفي

مهنها الحقيقي فقط.

رابعاً- الرطانة. هي اللغة التي تعد ثقيلة على السمع وصعبة الفهم. ويعتقد بعضهم ان

استعمالهم بعض التعابير والمصطلحات على سبيل المثال يضفي على كتابتهم

طابعاً علمياً، فالواقع انه لا يوجد شيء اسمه لغة علمية بل توجد لغة جيدة ولغة

رديئة.

خامساً- التتقيط. راجع كتابتك دائماً وبقى التتقيط. ان استعمال التتقيط بصورة صحيحة

ضروري لفائدة القارئ وقد يكون ذلك مهماً ايضاً لتوضيح المعنى الحقيقي.

والقاعدة العامة هي استعمال الوقفات بقدر ماتساعد القارئ وليس اكثر من ذلك.

واذا وجدت اختلافاً في المعنى نتيجة رفع الوقفات فاعلم ان جملتك رديئة وتنبغي

كتابتها من جديد. ان الوقفات لم توضع لتغيير المعنى بل لتوضيحه ورفع الشك.

د- محاضر الاجتماعات :

اذا كانت محاضر الاجتماعات طويلة او ان الموضوعات معقدة ومتشابكة فينصح

بالآتي :-

أولاً- يقسم المحتوى (المتن) بواسطة العناوين. ان هذا يساعد الكتاب على التدرج المنطقي للموضوع ويجلب انتباه القارئ لما سيأتي بعد العنوان. تكتب العناوين وحدها وهي لا تشكل جزءا في اية جملة تأتي بعدها.

ثانياً- تبدأ معظم اوراق المحضر بعبارة موجزة تدل على عنوان الموضوع. يكتب العنوان في الوسط ويوضع تحته خط ولا توضع نقطة في نهايته. اما في الاوراق اليسيرة فان عنوان الموضوع يكتب في بداية السطر وفي الحافة اليمنى من الصفحة ويوضع تحته خط ولا توضع بعده نقطة.

ثالثاً- عندما يكون المتن طويلا يجوز تقسيمه بعناوين رئيسة. تكتب العناوين الرئيسية في الوسط ويوضع تحتها خط ولا تعقبها نقطة. اذا كان العنوان الرئيس مؤلفا من سطرين واحدهما اقصر من الاخر يجب ان يكون السطر الثاني هو الاقصر ويكتب تحت منتصف السطر الاول للعنوان ويوضع تحته خط. ان العنوان الرئيس يغطي جميع المادة او المواد التي تليه حتى يبتدئ عنوان رئيس اخر.

رابعا- ان عنوان المادة يغطي المادة الخاصة به فقط واية فقرات وفقرات فرعية خاصة بنفس المادة. يوضع خط تحت عنوان المادة وتنتهي بنقطة. ولا يشترط ان يكون لكل مادة عنوان ولكن اذا استعمل عنوان المادة فان المواد التالية تأخذ عنوانا ايضا حتى البدء بالعنوان الرئيس التالي او عنوان المجموعة التالية.

خامسا- قد يكتب عنوان المادة على السطر وحده متبوعا بمواد وفقرات مباشرة.

سادسا- ان عناوين الفقرات واي تقسيم لها يتبع نفس شروط عناوين المواد الا انها تغطي الفقرة العائده لها فقط.

هـ - الترقيم

أولاً- ترقم المواد بالارقام (1،2،3... الخ) اما الفقرات فترقم بالحروف (أ، ب، ج... الخ) وتأخذ الفقرات الفرعية الاخرى الارقام والحروف كما مبين ادناه:

1. ترقيم المواد

أ- ترقيم الفقرات

ثانيا- ترقيم الفقرات الفرعية(1)- ترقيم الفقرات الفرعية الأخرى

وهذا ماتم اتباعه في كتابة فصول هذا الكتاب (إدارة المراسم) 0

و- بعض الاخطاء اللغوية الشائعة في كتابة المحاضر

توجد بعض الاخطاء اللغوية الشائعة في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات التي يتوجب تلافيها تأكيدا لسلامة اللغة ومنعا للالتباس الذي قد تتركه تلك الاخطاء عند القارئ. ومن اهم هذه الاخطاء:

ولا- اعتذر عن الحضور

وهو خطأ شائع يذكر في محاضر الاجتماعات والصواب أن تقول (أعتذر عن عدم الحضور) لأن الاعتذار لا يكون عن الحضور ولكن عن عدم الحضور 0

ثانيا - الفعل (كلف):

هذا الفعل ومشتقاته ينصب مفعولين بخلاف ما يستعمل عادة بزيادة حرف الجر على مفعوله الثاني مثل [كلف الموظف بعمل الواجب] والصحيح حذف الباء الداخلة على المفعول الثاني. فتكون [كلف المدير الموظف كتابة تقرير عن الحادثة أو عمل الواجب].

ثالثا- التاء المربوطة (ة - ية):

هي هاء التانيث المتحركة ويوقف عليها بالهاء نحو- فاطمة- محكمة. وهي خاصة بالاسماء فقط فلا تكون في الأفعال ولا في الحروف. ويجب ان تنقط اينما وجدت سواء وقعت كلمتها مفردة ام في اخر الجملة او في خلال الكلام خاصة في رؤوس العناوين واسماء الاعلام. القومية العربية- المنكرة -.

رابعا- توافر - توافر :

كثيرا ما يلتبس الامر في استعمال هذين الفعلين والفرق بينهما :

توفر على كذا : أقبل عليه ووجه جهده اليه (توفرت على عملي) 0

□ توافر الشيء: كثر واتسع (سوف أنفذ مشروعي اذا توافرت لدي الامكانيات) - (توافرت السلع

في الاسواق في السنة الأخيرة).

خامسا- (بحوث) لا (أبحاث) :

البحث يجمع على بحوث قياساً وسماعا ولم يرد جمعه على ابحاث. فيقال: وقد أجريت عددا من البحوث لاثبات مدى صدق هذا الفرض.

سادسا- لازال الموظف غائبا :

يقال هنا في مجال الاخبار بمعنى مازال الموظف غائبا ومن المعروف ان (لا) لاتدخل على الفعل الماضي الا مع التكرار والعطف على منفي مثل : مازرته ولا زارني - لاصدق ولا صلى. وبغير ذلك ينقلب زمان الفعل الى الاستقبال وهذا خطأ والاصح استخدام مازال 0

سابعا - ان شاء الله :

شاعت كتابتها هكذا (أنشاء الله) وهذا خطأ لان (أن) هنا شرطية وليست من بنية الكلمة.

ثامنا - رأس مال :

شاعت كتابتها (رأسمال متصله وهو خطأ والصواب أن تكتب منفصلة (رأس مال) ومثلها: قائمقام وعرضحال - تكتب منفصلة : قائم مقام - عرض حال.

تاسعا - (الكفاية) غير (الكفاءة):

الكفاءة : النظير والمساواة 0 اما الكفاية : القيام بالامر والقدرة عليه 00 (فالكفاءة على ما يستعملونها فيه خطأ وصوابه (الكفاية) فيقال : زيادة الكفاية الانتاجية 0

عاشرا - قط :

ظرف زمان يفيد الزمان الماضي 0 يقال مالمقيته قط ، ولا يجوز استعماله في الزمن المستقبل كان تقول: مالاقيه قط. اما اذا كنت تستعملها بمعنى الاكتفاء فتضاف اليها (فاء) فتقول رأينته مرة واحدة فقط 0

احد عشر - اثناء الجملة - خطأ :

والصواب: تمت في أثناء الجلسة استعراض وجهات النظر... فلا يجوز استعمال (اثناء) دون ان يسبقه حرف الجر (في) 0

ثاني عشر - (تأكدت الخير) خطأ :

الصواب أن تقول تأكد لي الخبر . وقد تأكد للجنة صدق الدعاوى التي تقدم بها مدير الإدارة المذكور .

ثالث عشر - (مدعم بالاسانيد) خطأ) :

والصواب مدعوم: وقد تقدم عضو اللجنة برأيه مدعوماً بالوثائق.

رابع عشر - أخطاء أخرى :

نبه على كذا : والاصح نبه الى كذا - طلب من فلان: والصواب طلب الى فلان. الغير معروف: والصواب: غير المعروف- غير المناسب- غير المعقول. لابد وان: والصواب ولا بد ان ينبغي (عليك) ان تفعل كذا: هذا خطأ، وصوابه : ينبغي لك أن تفعل كذا.

صلحت الماكنة هذا خطأ والصواب : اصلحت الماكنة 0

مس بكرامتي 0 خطأ والصواب : مس كرامتي 0

لايجوز ان تدخل (هل) على النفي لانها مخصوصة بالاثبات، والصواب استعمال الهمزة في الاستفهام بدلا من (هل) فنقول : الا يجوز..الم تحضر صباحا، ولا تقل: هل لايجوز أو هل لم تحضر صباحا 0

ر- اعدد وحكامه عندما يرد في المحاضر والرسائل

اولا- من 1 الى 10 :

نأتي باسم الفاعل منه على قياس التذكير والتأنيث. نقول للمذكر: واحد- ثان- ثالث- رابع...الى عاشر .

نقول للمؤنث : واحد - ثانية - ثالثة - رابعة 000 الى عاشرة 0

ثانيا - من 3 الى 10 :

يكون التمييز عكس المعداد: نقول: ثلاثة رجال- ثلاث نساء- اربع كراسيات- اربعة كتب- والعدد المعطوف يطبق عليه نفس الحكم: مثال: خمسة وعشرون موظفا- ثلاث واربعون

موظفة- وإذا حذف المعدود المذكر جاز تأنيث العدد بالتاء على الأصل. مثل: صممت خمسة (أي خمسة أيام). ويجوز أيضا ترك التاء نحو أربعة أشهر وعشر أيام.

ثالثا- العدان 11 ، 12 :

يلزمان حالة التذكير عندما يكون التمييز مذكرا. ويلزمان حالة التأنيث عندما يكون التمييز مؤنثا: مثل احد عشر كوكبا- اثنا عشر شهرا- احدى عشرة سفينة- اثنتا عشرة موظفة.

فاذا جاء العدان على وزن اسم الفاعل ذكرت الاسمين في المنكر وانثتهما في المؤنث :
فقول : الحادي عشر - الثاني عشر، الحادية عشرة - الثانية عشرة وهكذا الى تاسعة عشرة 0

رابعا- الاعداد من 13 الى 19 :

حكم الاعداد من 13 الى 19 حكم العدد من 3 الى 10 أي بعكس المعدود في التذكير والتأنيث ولكن يزداد عليه لفظ (عشرة) وهذا الجزء الاخير يتبع ما بعده تذكيرا وتأنيثا : نقول - ثلاثة عشر قلما - ثلاث عشرة موظفة - خمس عشرة درجة 0

خامسا - بضع - بضعة :

البضع والبضعة اسم عدد مبهم من ثلاث الى تسع ويعامل معاملة الاعداد من ثلاثة الى عشرة فيؤنث مع المذكر، ويذكر مع المؤنث: بضعة أيام- بضع ليالي، ويركب مع العشرة مثل: بضعة عشر يوما ويذكر مع الفاظ العقود وهي عشرون وثلاثون وأربعون..الخ. مثل، بضع وعشرون ليلة.

اسئلة الفصل الثامن

- س1 : ما أنواع الاجتماعات ؟ وما أهمية الاجتماع ؟
- س2 : اذكر الاجراءات التي تتبعها في الحالات الاتيه :-
- أ- التهيئة للاجتماع 0 ب- دورك كسكرتير للاجتماع
- ج بعد انتهاء الاجتماع 0
- س3 : طلب منك تنظيم مائدة اجتماعات ثنائية 0 ما الاجراءات التي يتم مراعاتها لذلك التنظيم ؟
- س4 : ارسم مخططا لتنظيم شكل موائد الاجتماعات الاتيه :-
- أ- مؤتمر متعدد الاطراف 0
- ب- مائدة اجتماع بشكل حدوة حصان
- ج- مائدة اجتماع دولية تميز بين الدول الداعية والمدعوة 0
- س5 : كيف يتم اجلاس (19) رجلا يحضرون اجتماعا لايوجد فيه ضيف خاص محتفى به ؟
- وضح ذلك بالرسم مع بيان شكل المائدة 0
- س6 : ارسم مخططا لتوزيع (28) شخصا بينهم سيدات ، عدد من مساو لعدد الرجال مع وجود داع وضيف شرف ، مع توضيح شكل المائدة 0

المصادر والتعليقات

- 1- إبراهيم ، احمد علي ، الدبلوماسية ، البروتوكول ، الاتكيت ، المجاملة ، 1976 0
- 2- البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري ، مصدر سابق 0
- 3- حسب الله ، سيد ، السكرتير والاعمال المكتبية ، 1980 0
- 4- عامر ، محمد علي ، السكرتارية المتخصصة ، بدون تاريخ 0
- 5- الهداوي ، عبد الجبار ، الموجز في التعامل الدبلوماسي ، مصدر سابق 0

الجواب: تصنيفية

يتم تكليف الطلبة باعداد تقارير ميسرة عن انواع الاجتماعات او المؤتمرات التي تعقد في المحافظة: اجتماع مجلس المعهد مجالس الاقسام العلمية - المؤتمرات العلمية- المؤتمرات الطلابية- المؤتمرات التي تعقد في المحافظات على اختلاف انواعها

الفصل التاسع

الدبلوماسية

DIPLOMACY

- مفهوم الدبلوماسية
- الهيئة الدبلوماسية
- البعثات الدبلوماسية
- الدبلوماسي
- المرأة في الدبلوماسية
- الزيارات الرسمية
- حضور الحفلات
- بيت الدبلوماسي
- بطاقات الزيارة
- مواد البروتوكول والأتكيت للدبلوماسي
- اللغة الدبلوماسية
- المراسلات الدبلوماسية
- الألقاب الرسمية في الوقت الحاضر
- الأسئلة
- المصادر والتعليقات

الفصل التاسع

الدبلوماسية

1. مفهوم الدبلوماسية

ان اصل كلمة (دبلوماسية) مأخوذ عن الكلمة الاغريقية Diploma، وهي احد مشتقات فعل diplon ومعناه يطبق او يطوي، وكانت كلمة (دبلوما) تطلق على نوع من الوثائق الرسمية التي تصدر عن رئيس الدولة وترتب لمن تمنح له امتياز معين، وسميت هذه الوثائق (دبلوما) لانها كانت تسلم مطبقة في طيتين او عدة طبقات. (3:ص16). وقد اتسع استعمال لفظ (دبلوما) فيما بعد، فاصبح يعني الوثائق الرسمية الاخرى، وبالاخص تلك التي كانت تمنح المزايا او تحتوي على اتفاقات مع قبائل او جماعات اجنبية (13:ص17).

وتستخدم كلمة (دبلوماسية) في معان متنوعة، فقد تستخدم للدلالة على المهنة التي يمارسها الدبلوماسي، او تطلق للإشارة الى مجموع الهيئة التي تتولى تصريف الشؤون الخارجية لدولة ما، وتستخدم كذلك مرادفا للسياسة الخارجية لدولة ما او لمجموعة دول (3:ص13).

ومن التعريفات التي قدمت لمفهوم الدبلوماسية : (3: ص 12) 0

- فن تمثيل الحكومة ومصالح البلاد لدى الحكومات وفي البلاد الاجنبية ، والعمل على الاكسافاف حقوق ومصالح وهبة الوطن في الخارج ، وادارة الشؤون الدولية وتولي أو متابعة المفاوضات السياسية 0

- هي ادارة العلاقات الدولية عن طريق التفاوض 0 والاسلوب الذي تنظم وتوجه به هذه العلاقات بوساطة السفراء والمبعوثين ، وعمل الدبلوماسي وفنه 0

- الدبلوماسية هي علم وفن تمثيل الدول والمفاوضة 0

ان هذا التعريف الاخير يلخص مفهوم الدبلوماسية ، كونها علما وفنا ، فهي علم لان فيها مقومات العلوم ذات العلاقة الوثيقة بالسلوك البشري وتتفاعل مع الاراء السياسية وتخضع للتطور وتهدف الى خدمة الانسان وخلق الظروف والاسباب المؤدية الى دعم الامن الدولي

وفض النزاعات بين الشعوب والجماعات بالطرائق السلمية. والدبلوماسية فن، لان تتطلب مهارة ودقة وسعة في الاقوال والاستنباط، والدبلوماسي الماهر هو الذي يستطيع ادارة دفة المفاوضات بأسلوب يتميز بسرعة البديهة وخصب الخيال وتوقع الانعكاسات والتفاعلات ويظهر قضية وطنه بمظهر الحق والعدل ولايعني ذلك ان عليه تكرار عدالة قضايا الآخرين. فالدبلوماسية تتصف بالنزاهة والعفة كأى فن من الفنون.

والدبلوماسية ذوق ، لانها تشترط توفر خصال اللطف والرفقة والتسامح والذوق الرفيع وهدوء المزاج وامتلاك الاعصاب عند الملمات وعند تعثر جو المفاوضات. وعلى الدبلوماسي ان لا يغيض الطرف المقابل ولا يغلظ له القول ولا يسيء الى مشاعره، وهي ذوق ايضا لان من ابرز مقوماتها السلوك السليم وحسن التصرف ومراعاة آداب السلوك في الماكل والمشرب والملبس والسكن. ولاشك في ان الدبلوماسي الناجح هو من كان لسانا واذنا وعينا لوطنه في الخارج وذلك كناية عن دوره في الدفاع عن سياسة وطنه والاصغاء الى مايقال عنها وما يواجه لها من نقد وتجريح او دعم وتأيد ويراقب عن كثب سير الامور والاحداث في البلد الاجنبي ومدى مايتحمله من تأثير في مصالح وطنه وسياسته 0

والدبلوماسية على كل حال هي مهنة كسائر المهن. والمهنة ايا كان نوعها هي علم وفي كل علم فن وفي كل فن ذوق (59 : ص 20) 0

واخيرا فان الدبلوماسية هي علم وفن اجراء المفاوضات بين الدول المستقلة. ومن الضروري الاشارة الى انه لا يشترط في المفاوضات ان تقتصر على الجوانب السياسية في العلاقات بين الدول بل يمكن ان تشمل سائر نواحي حياة الشعوب 0

2. الهيئة الدبلوماسية Diplomatic Body

مجموعة الموظفين الدبلوماسيين الاجانب المعتمدين في بلد معين 0 وهي تشمل : السفراء والوزراء المفوضين والمستشارين والسكرتيرين الاوائل والثواني والثالث والملحقين الدبلوماسيين والملحقين الفنيين اي العسكريين والاقتصاديين والثقافيين والصحفيين وزوجات جميع هذه الفئات. (59:ص72).

3. البعثات الدبلوماسية

أ- أنواعها :

يوجد عدة أنواع للبعثات الدبلوماسية نستعرضها في ما يأتي: (39: ص 78 - ص 79).
أولاً- السفارة Embassy: وهي أهم بعثة دبلوماسية وأعلىها مرتبة، ويرأسها عادة سفير معتمد، كما يجوز أن يرأسها قائم بالأعمال أصيل أو بالنيابة.

ثانياً- السفارات البابوية Nonciature: ويرأسها سفير بابوي يدعى Nonce في البلاد غير الكاثوليكية أو التي لا تقر العرف التاريخي الذي يجعل من السفير البابوي عميدا لسلك الدبلوماسية حكماً، خلافاً لقاعدة الأسبقية المألوفة والمقررة دولياً، وذلك بدافع الامتياز الخاص والمكانة المرموقة التي تمتعت بها الكنيسة منذ القرون القديمة، عندما كانت تمسك السلطتين الروحية والزممية 0

ثالثاً- المفوضيات: وهي بعثة دبلوماسية من الدرجة الثانية يرأسها عادة وزير مفوض معتمد، كما يجوز أن يرأسها قائم بالأعمال أصيل أو بالنيابة. ويتمتع الوزير المفوض بنفس صلاحيات السفير. وإنما تعد مرتبته أدنى من حيث الأسبقية فقط. وهذا ما ادّينته الفقرة (ب) من المادة (14) من اتفاقية فينا لعام 1961. إذ نصت على مايلي: ليس من فارق بين مختلف رؤساء البعثات بسبب فئاتهم ، الا فيما يتعلق بالاسبقيات والمراسم، ولابد من الإشارة الى أن الكرسي البابوي قد ألغى عام 1972 مركز (المفوضية البابوية) كما ألغى رتبة وزير مفوض.

رابعاً- المفوضيات السامية : هذه الفئة خاصة بالدول المرتبطة فيما بينها برابطة سياسة خاصة، منبثقة من الاستعمار القديم، كرابطة الشعوب البريطانية (الكومنولث). فالدول الاعضاء في هذه الرابطة ممثلة فيما بينها بوساطة مفوض سام يتمتع باختصاصات السفراء وامتيازاتهم. وقد يعد في بعض بلاد الرابطة عميد السلك الدبلوماسي، كما انه لا يحتاج لتقديم كتاب اعتماد اذا كانت انكلترا مازالت تعد رئيسة للدولة المعنية.

خامسا- الوفود الدائمة لدى منظمة الأمم المتحدة : يرأس هذه الوفود غالبا موظفون برتبة سفير ، أو وزير مفوض، ويقدمون كتاب اعتماد الى أمين عام المنظمة ولا يتمتعون بجميع الحصانات والامتيازات للسفراء العاديين.

سادسا- البعثات الموفدة الى منظمة الأمم المتحدة او المنظمات القارية والاقليمية: يرأس هذه البعثات موظفون دبلوماسيون او فنيون، ليس لهم حكما رتبة دبلوماسية، وانما يتمتعون ببعض الحصانات والامتيازات المتفق عليها بين الدولة المستقبلة والمنظمة المعنية ، او المقررة في الاتفاقات النافذة.

ب- مركزها

تحدث هذه البعثات في عاصمة الدولة المستقبلة ، ولم يجر العرف على احداث فروع لها

في المدن الاخرى 0

ج- جهازها

ان عدد اجهزة كل بعثة دبلوماسية يختلف تبعا لاهمية البعثة ومصالح دولتها، فالدول الكبرى او المتجاورة تمسك غالبا جهازا واسعا من الموظفين، في حين ان الدول الصغرى او ذات المصالح المحدودة تكتفي بموظفين او ثلاثة يهتمون بجميع اعمال البعثة. وفيما يأتي الاجهزة الخاصة بالبعثات الدبلوماسية الكبيرة:

اولا- الادارة الدبلوماسية - وهي الادارة الرئيسية في البعثة ويرأسها - تحت اشراف السفير - اما المستشار في حال وجوده ، او السكرتير الاول ، وتتولى دراسة ومعالجة الشؤون السياسية المحلية والاشراف على اعمال البعثة وموظفيها وتنسيق العمل بين

مختلف اداراتها 0

ثانيا- ادارة الملحق العسكري والبحري 0

ثالثا- درة مسح التجاري

رابعا- ادارة الملحق الصحفي او الثقافي

خامسا- لادارة القنصلية

سادسا- ادارة الشؤون الادارية والمالية

سابعا- ديوان المراسلات والمحفوظات

ثامنا- شعبة الرموز او (الشفيرة) 0

د- مهمات

لقد حددت (المادة الثالثة) من اتفاقية فيينا لعام 1961، مهام البعثة الدبلوماسية بما يأتي: (39:ص81).

أولاً- تمثيل الدولة الموفدة لدى الدولة المستقبلة في مختلف المناسبات الرسمية 0

ثانياً - حماية مصالح الدولة الموفدة ومصالح رعاياها لدى الدولة المستقبلة ، وذلك في

الحدود المعترف بها في القانون الدولي 0

ثالثاً - التفاوض مع حكومة الدولة المستقبلة 0

رابعاً - الاستعلام بكل الوسائل (المشروعة) عن اوضاع الدولة المستقبلة. (السياسية

والاقتصادية والعسكرية والاجتماعية...الخ). وتطور الاحداث فيها، وتقديم التقارير

بهذا الشأن الى حكومة الدولة الموفدة.

خامساً - توثيق العلاقات الودية وتنمية العلاقات.

سادساً- القيام بالأعمال القنصلية 1.

هـ- موضوع

لقد حددت (المادة الاولى من اتفاقية فيينا موطفي البعثات الدبلوماسية بالفئات الاتية: (39:ص82) 0

أولاً- رئيس البعثة: وهو الشخص المكلف من قبل الدولة الموفدة للعمل بهذه الصفة،

سواء أكان سفيراً، أم وزيراً مفوضاً أم قائماً بالأعمال اصيلاً او بالنيابة.

ثانياً- اعضاء الهيئة الدبلوماسية: وهم اعضاء البعثة الذين لهم صفة دبلوماسية،

وتشمل الوزراء المستشارين والمستشارين والسكرتيرين الاوائل والثواني والثالث،

والمحققين الدبلوماسيين والملحقين الفنيين على اختلاف اختصاصاتهم.

¹ تقوم القنصليات بأعمال حماية رعايا الدولة المرسله وتنمية العلاقات التجارية والاقتصادية والثقافية والعلمية بين الدولة الموفدة والمستقبلة والاستعلام وتقديم التقارير عن اوضاع وتطور الحياة التجارية والاقتصادية وغيرها في دولة الإقامة واصدار جوازات السفر لرعاية الدولة الموفدة ومنح سمات الدخول ووثائق السفر للأجانب والعمل بصفة كاتب عدل وتسجيل الاحوال المدنية وممارسة بعض المهمات الادارية، الى غير ذلك.

ثالثاً- أعضاء الهيئة الادارية والفنية : وهم اعضاء هيئة البعثة المستخدمون في دوائرها الادارية والفنية 0 سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلية أو من جنسية دولة ثالثة 0

رابعاً- الخدم : وهم الاشخاص الذين يتولون خدمة السفارة ، سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة او من جنسية الدولة المستقبلية 0 او من جنسية دولة ثالثة. ويدخل في نطاق هذه الفئة سائقي السيارات الدبلوماسية 0

خامساً- الخدم الخصيصون : وهم الاشخاص العاملون في الخدمة المنزلية لدى احد اعضاء البعثة سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة او من جنسية الدولة المستقبلية او من جنسية دولة ثالثة 0

و- حسيهم

ينتمي رئيس واعضاء الهيئة الدبلوماسية حكما الى جنسية الدولة الموفدة ويجوز استثناء انتقائهم من رعايا الدولة المستقبلية، وهذا نادر جدا، ويقتضي موافقة هذه الاخيرة. وقد اشارت الى ذلك (المادة الثامنة) من اتفاقية فيينا 1961: (39: ص 83).

أولاً- يكون لاعضاء الهيئة الدبلوماسية جنسية الدولة الموفدة مبدئياً 0

ثانياً - لايجوز انتقاء اعضاء الهيئة الدبلوماسية للبعثة من بين رعايا الدولة المستقبلية، الا بموافقة تلك الدولة التي يمكنها في أي وقت ان تسحب هذه الموافقة.

ثالثاً- يحق للدولة المستقبلية ان تحتفظ لنفسها بهذا الحق فيما يتعلق برعايا دولة ثالثة لا يكونوا ايضا من رعايا الدولة الموفدة.

اما الموظفون الاداريون والخدم التابعون لجنسية الدولة المستقبلية فهم يخضعون للقوانين والانظمة الادارية النافذة وكثيرا ما يخضعون لموافقة السلطات المختصة التي تمنحهم اجازة العمل اللازمة 0

ز- تعينهم (الاستمزاغ) Agreement

أولاً- السفراء والوزراء المفوضون: لايجوز تسمية السفراء والوزراء المفوضون الا بعد استمزاغ الدولة المستقبلية، التي ينبغي ان تجيب على طلب الاستمزاغ، خلال مدة

" (اذا ارادت دولة ما ان تعين سفير لها لدى دولة اخرى، فلها ان تستمزاغ رأيا في أمر ايعاده وتطلب الموافقة على تعيينه ولكل دولة حق صريح بجعل السفير المرشح مقبولا او غير مقبول. وهذا الحق ناشئ عن السيادة التي تتمتع بها. وعن رغبتها في الاعراب عن ثقها بالشخص الذي سيتولى دعم علاقات الصداقة بين الدولتين ويتصل بكبار المسؤولين لديها ويقوم على ارضها.

لا تتجاوز الشهر الواحد في أقصى الاحتمالات. ويحق لها ان ترفض التعيين لأسباب خطيرة دون ان تكون ملزمة ببيانها وحالات الرفض كثيرة في التاريخ الدبلوماسي القديم والحديث⁰ وقد أشارت (المادة الرابعة) من اتفاقية فيينا الى حق الاستمزاغ اذ نصت على ما يأتي:-

1- على الدولة الموفدة ان تتأكد من ان الشخص الذي تنوي اعتماده رئيسا لبعثتها لدى الدولة المستقبلية قد نال قبول هذه الدولة.

2- ان الدولة المستقبلية غير ملزمة تجاه الدولة الموفدة ببيان أسباب رفض طلب الاعتماد. ويتم طلب الاستمزاغ بصورة مكتومة جدا عن طريق تقديم نبذة عن حياة السفير او الوزير المفوض المرشح. ويجب ان يكون الرفض مكتوما ايضا تجنباً لاستياء الدولة الموفدة او الاساءة الى كرامة السفير المرفوض.

ثانياً - القائمون بالاعمال الاصليون - وهم في الواقع يمثلون حكومتهم لدى الحكومة المستقبلية خلافا للسفير او الوزير المفوض الذي يمثل رئيس دولته لدى رئيس الدولة المعتمد لديها⁰ ويتم تعيينهم عرفا بموجب كتاب موجه من وزير خارجية الدولة الموفدة الى وزير خارجية الدولة المستقبلية دون استمزاغ مسبق⁰

وحدير بالملاحظة ان لقبهم يكون كالآتي (القائم باعمال دولة كذا) (القائم باعمال سفارة كذا) وهذا ما يخطأ فيه الكثيرون⁰

ثالثاً - القائمون بالاعمال بالنيابة - ويتم تعيينهم بموجب كتاب صادر عن السفير او الوزير المفوض وموجه الى وزير الخارجية في حال مغادرته البلاد بالاجازة او بمهمة قصيرة او لدى انتهاء مهمته ويانتظار ترشيح وتعيين سفير جديد سواء اتم ذلك ام لم يتم⁰ ويجوز تعيينهم بموجب مذكرة شفوية صادرة عن السفارة وموجهة الى وزارة الخارجية⁰

اما اذا لم يكن في البعثة موظف دبلوماسي يتولى منصب القائم بالاعمال بالنيابة فيجوز ان يعهد به الى اكبر موظف اداري من جنسية الدولة الموفدة⁰ ويحمل في هذه الحالة لقب (قائم باعمال السفارة) (39: ص 58)⁰

4. الدبلوماسي Diplomate

هو الشخص الذي يمارس الدبلوماسية كمهنة رسمية ، سواء بصفة دائمة بحكم مركزه او وظيفته ، او بصفة مؤقتة بحكم تكليفه بمهمة خاصة مما يدخل في نطاق الاعمال الدبلوماسية 0 ويطلق على مبعوثي الدولة الذين يتولون مهمات ذات صفة دبلوماسية في الخارج او الممثلين الدبلوماسيين (3: ص 14) 0

والدبلوماسي هو واجهة بلاده امام العالم الخارجي ، ونجاحه في عمله يتوقف على صفاته الشخصية وسلوكه، فسلوك الفرد العادي ينحصر اثره في شخصه وفي مجتمعه الخاص. اما سلوك الدبلوماسي فان اثره تمتد الى سمعة بلاده وكرامتها بل ومصالحها ايضا. ولذلك تتطلب الدول في ممثليها الدبلوماسيين مستوى عاليا من الثقافة والتدريب والالتزام والاخلاص 0 ولعل من اهم الصفات التي لا بد من توافرها في أي دبلوماسي هي : - (17: ص 69)

- أ- الثقافة : فالثقافة اليوم هي الاداة الرئيسية التي يجب ان يتسلح بها الدبلوماسي في تأدية مهمته بصورة ناجحة 0 ولا بد له بالاضافة الى ما حصل عليه خلال دراسته الجامعية من معلومات ، ان يتزود بثقافة عامة يواصل تنميتها بالدراسة المستمرة والتتبع ، وان يكون ملما بصورة خاصة بشؤون وطنه ، شؤون البلد الذي يعمل فيه ، وان يجيد احدى اللغات الاجنبية (الانكليزية أو الفرنسية بصورة خاصة) او على الاقل لغة واحدة ان يجيدها اعادة تامة 0
- ب- الشخصية : يتميز كل فرد بصفات شخصية وطابع خاص في تكوينه الجسمي والذهني ، ومن الممكن صقل هذه الصفات وتوجيهها نحو الافضل ، والصفات الرئيسة التي يفترض توافرها في الدبلوماسي تتلخص في الاعتدال في الانفعالات ، والتحكم في المشاكل التي تواجهه بذكاء وموضوعية ، والقدرة على مقاومة المغريات ، وعليه ان يكون بعيد النظر دقيقا في اعماله واقواله ، يفكر في جميع الاحتمالات ، ويحرص على كرامة وطنه وكرامته الشخصية (علما بان كرامته الشخصية في الخارج هي جزء لا يتجزأ من كرامة وطنه) ولا يفقد سيطرته على نفسه في الازمات ، يتق في نفسه ، ويفرض احترامه على الآخرين 0 وهو

شخص أبي دون تكبر وعجرفة ، متواضع ، شجاع دون تهور ، لبق ومجامل ، بعيد عن
الثرثرة ، لطيف المعشر ، ولكنه كتوم ومتحفظ في اقواله وافعاله 0

ج- النزاهة : توفر الدول لممثليها الدبلوماسيين رواتب ومخصصات تكفي لمعيشتهم في مستوى
مناسب ولظهورهم بالمظهر اللائق ، وتحدد المخصصات عادة حسب مستويات المعيشة
في الاقطار التي يعملون فيها 0 وعلى الدبلوماسي ان يحصر نفقاته في نطاق
مايتقاضاه ، فلا يتورط في الديون او يعتمد الى وسائل غير مشروعته في الكسب تكون
في النتيجة وبالا عليه 0 وتسيء اساءة بالغة ليس الى سمعته فقط، وانما الى سمعة
بلاده وامته ايضا 0 ومن جهة اخرى فلا يجوز للدبلوماسي ان يقتر على نفسه بقصد
التوفير الزائد منتهزا فرصة تقاضيه مخصصات عالية ، فيسكن في مناطق غير محترمة
او في دور غير لائقه ، او ان يكون مهلهلا في لباسه ، منقطع الصلة بشخصيات البلد
الذي يعمل فيه ويزملائه الدبلوماسيين تهربا من نفقات الضيافة وتبادل الدعوات 0 لان
الدولة انما تمنح الموظف الدبلوماسي مخصصات اضافية لكي ينفقها لا ليتخذها وسيلة
للتوفير على حساب مظهره في الخارج 0 ولا يجوز له ان يقبل أية هدايا ثمينة من اي
مصدر اجنبي او ان يمارس التجارة او اي نشاط تجاري او مهني بقصد الكسب
الشخصي 0

5. المرأة في الدبلوماسية (17: ص 70)

للمرأة في الدبلوماسية دور مهم لا يقل عن دور الرجل في هذا العصر ، وهي تقوم بهذا
الدور اما بصفتها موظفة في الخدمة الخارجية ، او كزوجة لدبلوماسي 0
وفي كلتا الحالتين تترتب عليها واجبات دقيقة وبعيدة الاثر في تمثيل بلادها في الخارج،
وهي واجبات لا تقل عن تلك التي تترتب على الرجل 0 وعلى المرأة الدبلوماسية- سواء اكانت
موظفة ام زوجة لدبلوماسي - ان تلم بالتقاليد الاجتماعية للبلد الذي تعمل فيه، او يعمل فيه
زوجها ، وان تحترم تلك التقاليد وتتجنب تحديها ، مع الالتزام بتقاليدها الاصلية.

ولزوجة الدبلوماسية مجالات واسعة تستطيع ان تمارس فيها نشاطا كبيرافي تمثيل بلدها ، وتكون خير عون لزوجها في تمثيل بلادها والدعاية له وتقديم صورة مشرقة عنه، كأنشاء علاقات الصداقة مع زوجات رجال الدولة والمبعوثين الدبلوماسيين للدول الاخرى، والمشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي عن طريق الجمعيات الخيرية والاجتماعية والمنظمات النسائية والندوات الثقافية وغيرها، وعليها ان تتعاون مع زميلاتها في البعثة الدبلوماسية والاهتمام بشؤون جالياتها الوطنية في المجتمع الذي توجد فيه. ولا بد لها للقيام بعملها بشكل ناجح من ان تكون على مستوى جيد من الثقافة وعلى معرفة تامة بقواعد الاتكيت واداب الضيافة وغيرها من الاداب الاجتماعية، لانها هي أيضا واجهة لبلدها ورمز لمستوى المرأة فيه.

ان على زوجة الدبلوماسي بالاضافة لاشتراكها مع زوجات ذوي المهن الاخرى في قيامها بالدور الخاص بمساعدة زوجها ان ينعم بالحياة الزوجية السعيدة من خلال البيت المنظم، والرعاية الجيدة ليكون قادرا على اداء واجبات عمله، وهو يؤديها بصورة أفضل لان حالته النفسية تمكنه من تركيز تفكيره وجهوده على عمله، ودون ان تقلقه مشاكل البيت، ان هذه قاعدة معروفة ولكن زوجة الدبلوماسي، بالاضافة الى هذا الدور، وبلاضافة لكونها مضيفة جديدة، وسيدة مجتمع تساعد زوجها في الظهور بالمظهر اللائق، وتعكس صورة طيبة عن بلادها في الخارج تترتب عليها ايضا واجبات رسمية معينة يجب ان تؤديها، وهي واجبات ملزمة لامجال للاختيار فيها، او التخلف عنها ولا بد من معرفة هذه الواجبات قبل ان تتوجه الزوجة صاحبة زوجها الى مقر عملها الدبلوماسي في الخارج. ومن ابرز هذه الواجبات الزيارات الرسمية، وحضور الحفلات.

6. الزيارات الرسمية (17:ص81) Official visits

تترتب على زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية واجبات خاصة في القيام بزيارات رسمية وشبه رسمية الى زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها بعد وصولها اليه. وكذلك الى زوجات زملاء زوجها رؤساء البعثات الدبلوماسية الاخرى في ذلك البلد

ويلاحظ هنا ان العادة في المجتمع الغربي، وهي العادة المتبعة في الوسط الدبلوماسي، هي بعكس العادة الشرقية المعروفة التي تكون القاعدة فيها (القادم يزار) اذ ان الواجب يقضي على القادم الجديد للمبادرة بالزيارة، ثم يعيد اليه الزيارة من تقضي التقاليد المتبعة عليه بأن يقوم باعادتها.

فاذا كانت السيدة زوجة السفير او رئيس بعثة دبلوماسية ، فعليها بعد تقديم زوجها أوراق اعتماده ان تقوم بزيارة زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها، ويكون تحديد هؤلاء السيدات التي عليها ان تزورهم تبعا لتقاليد كل بلد. ويمكن الاستفسار عن ذلك من دائرة البروتوكول في وزارة الخارجية. ولكن القاعدة الغالبة هي زيارة زوجة وزير الخارجية وزوجة وكيل الوزارة على الاقل. اما المسؤولون الآخرون الذين تجب زيارة زوجاتهم فيختلف من بلد الى آخر ، ويجب الاستفسار عن القاعدة المتبعة بعد وصول زوجة رئيس البعثة الى مقر عمل زوجها.

وتكون هذه الزيارة في الوقت الذي تحدده السيدة المطلوب زيارتها ، وهو يحدد غالبا في ساعات الصباح (بين العاشرة والثانية عشرة) وتقدم خلالها القهوة او الشاي مع بعض المعجنات 0 وتتراوح مدة الزيارة بين (45 دقيقة الى ساعة واحدة) 0

وفيما يأتي اهم الملاحظات التي يجب مراعاتها خلال الزيارات :-

- أ- تبادل الاحاديث العامة ، وتبدي الزائرة خلالها عادة سرورها لقدمها الى بلد مضيفتها واعجابها به 0
- ب- رغبة الزائرة في اقامة علاقات المودة والصداقة الشخصية مع مضيفتها 0
- ج- يستحسن في هذه الزيارة عدم الخوض في الموضوعات السياسية 0 وخاصة تلك التي تختلف فيها وجهات النظر 0
- د- يفضل ان يكون الحديث عاما ، ولكن لامانع من ان يتناول بعض احداث الساعة المهمة بصورة عابرة وبدون الدخول في نقاش حاد 0
- هـ- الافضل ان تنتهر الزائرة هذه الفرصة لتحدث مضيفتها عن بلدها ولكن بدون تبجح زائد. ولا لغرض مقارنته بما رأته في بلد المضيفتها ولاظهار افضلية عليه من بعض النواحي.

و- لا يجوز ان تنتقد بلد المضيضة مطلقا ولا ان تبدي رأيا في أية قضية داخلية من قضاياها السياسية أو مشاكلها الاجتماعية ، وعليها في جميع الاحوال ان تحرص على ابقاء جو الزيارة ودبا اكثر ما تستطيع.

ان العادة الجارية في معظم الدول ان زوجات المسؤولين لا يقمن باعادة هذه الزيارة ولا يجوز لزوجة رئيس البعثة الدبلوماسية ان تتوقع ان تقوم زوجة وزير الخارجية او غيرها من زوجات المسؤولين بزيارة مقابلة لها او تعاتبها على عدم قيامها بها اذا قابلتها في احدى المناسبات التالية. كما ان وزير الخارجية لايعيد زيارات السفراء كذلك زوجة الوزير او غيره من المسؤولين لاتعيد الزيارة الا اذا رغبت هي بذلك 0 او كانت العادة الجارية في البلد تقضي به. وبالإضافة الى زيارة زوجات المسؤولين في البلد المضيف ، تقوم زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية ايضا بزيارة زوجات رؤساء البعثات الاخريات 0

واذا كان الزوج بدرجة سفير فان زوجته تقوم بزيارة زوجات السفراء، وتقوم زوجات الوزراء المفوضين والقائمين بالاعمال بزيارتها بعد قدومها بمدة مناسبة. اما اذا كان زوجها بدرجة وزير مفوض ، فانها تقوم بزيارة زوجات السفراء والوزراء المفوضين. اما زوجات القائمين بالاعمال فانهم يزرنها اولاً. واما زوجات القائمين بالاعمال فانهم يزرن زوجات السفراء والوزراء المفوضين، والقائمين بالاعمال جميعاً. ويكون اسلوب الزيارة ومدتها والاحاديث المتبادلة خلالها كما أشرنا اليه سابقاً، اما موضوع اعادة الزيارة، فالعادة الجارية بين زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية ان تعاد هذه الزيارة بعد مدة مناسبة بغض النظر عن درجة الزوج. اذلا مانع من ان تقوم زوجة السفير باعادة زيارة زوجة الوزير المفوض وحتى القائم بالاعمال- وخاصة اذا كان بدرجة كبيرة، اي وزيراً مفوضاً او مستشاراً. اما زوجات الموظفين الآخرين في البعثة ، فيترتب عليهن واجب حتمي ، وهو زيارة زوجة رئيس البعثة التي ينتمي اليها ازواجهن في أقرب وقت بعد وصولها 0 وليس لها ان تتوقع من زوجة رئيس البعثة ان تقوم بزيارتها اولاً لانها قادمة 0 ولكن زوجة الرئيس قد تقوم باعادة الزيارة بعد مدة مناسبة. وفيما عدا ذلك فليست هناك قاعدة تلزم زوجات موظفي البعثة الدبلوماسية بالقيام بزيارات رسمية الا لمن يرغب في اقامة علاقات الصداقة الشخصية معهن من زوجات المسؤولين المحليين او اعضاء الهيئة الدبلوماسية 0

7. حضور الحفلات (17:ص10)

ان الحفلات في الحياة الدبلوماسية ليست مجرد وسيلة للترفيه والتسلية يحضرها من يرغب ويغيب عنها من لايرغب ، وانما هي جزء اساس من واجبات الممثل الدبلوماسي وروجته ، ولذلك ينبغي لزوجة الدبلوماسي ان تحضر جميع الدعوات التي توجه اليها مع زوجها وتلك التي تكون للنساء فقط ، ولا يستحسن ان تغيب عنها الا لسبب قاهر 0

اما الحفلات التي يقيمها رئيس البعثة الدبلوماسية التي ينتمي اليها زوجها ، فان حضورها أكثر وجوباً بل هو واجب أساس ، وهي في هذه الحالة لاتعد ضيفا وانما تعد ويجب ان تتصرف كمضيفة، تخدم الضيوف، وتساعد زوجة رئيس البعثة في ادارة الحفلة ورعاية الضيوف، لانها تعد في بيتها، ولا يشين المرء ان يخدم ضيفه في بيته. اذ يلاحظ ان زوجات بعض موظفي السفارات ، وخاصة الشرقيات منهن – يتصرفن في الحفلات التي يقيمها رؤساء بعثاتهن تصرف الضيوف، ويتوقعن ان يخدمهن مثل بقية الضيوف، او ينتحين جانبا من القاعة مع بعض السيدات وهو تصرف خاطيء. بل ان الواجب يقضي عليهن الاختلاط بالضيوف والاستفسار منهم اذا كانوا بحاجة الى شيء يشربونه او ياكلونه ، واذا وجدت ضيفا واقفا بمفرده او لايعرف احدا من المدعوين ، فعليهن محادثته او تعريفه ببعض المدعوين الاخرين. أي ان زوجة الدبلوماسي في اية دعوة يقيمها رئيس بعثتها يجب ان تعد نفسها طيلة الحفلة وكأنها تؤدي واجبا رسميا يفرضه عليها منصب زوجها ، وهي بهذا تعطي انطبعا عن بلدها وعن مستوى التهذيب الاجتماعي لنسائه 0

8. بيت الدبلوماسي (17:ص13)

الدبلوماسي في الدولة المعتمدة واجهة بلاده ، وهو الذي يعكس تطور بلده وراثته، مبتدئا ذلك ببيته، ففرش البيت ببعض البسط العراقية وتزيينها بلوحات فنانينا ويصور عراقية وعربية تظهر تقدمنا ووضع كتب مصورة وحديثة عن العراق. ومن الممكن وضع نسخ جيبية من اثارنا

في بعض اماكن البيت المناسبة. ثم تقدم بعض الاكلات العراقية وارتداء الرجل احيانا للعباءة والمرأة للهائشمي، كل هذا يضيف جوا نكيا وجميلا في الخارج.

9- بطاقات الزيارة (17: ص 15) : Visitation

بطاقة الزيارة - كما ذكرنا - يدل اسمها على الغرض منها - لها قواعد مرعية في المجالات الدبلوماسية والاجتماعية ، وقد وجدت اصلا لتحل محل الزيارات الشخصية وتترك في دار أو سفارة وتكتب للشخص المقصود ولا ترسل بوساطة رسول الا اذا كان هذا الشخص في نفس مستوى مرسل البطاقة او اقل منه درجة. وهي تؤدي واجب المجاملة فكانت قاعدة بطاقات الزيارة في الماضي مشددة ولكنها الان يسيرة مختصرة 0

وهناك اربعة انواع من بطاقات الزيارة التي يجب اقتناؤها :-

أ- البطاقة الرسمية وتحمل الاسم والعنوان الخاص بالوظيفة فقط 0

ب- بطاقة تحمل الاسم فقط وهي تستعمل من قبل الشخصيات المرموقة، او في المناسبات الشخصية والودية الخاصة.

ج- بطاقة مشتركة تحمل اسم السيد وعقيلته - بالانكليزية MrAnd Mrs او بالفرنسية M. et Mme . ويجوز ان يذكر عليها عنوان المنزل ورقم الهاتف.

د- بطاقة باسم عقيلة الدبلوماسي مع ذكر اسمه.

تراعى بين الدبلوماسيين والرسميين الاصول المتعارف عليها في تبادل بطاقات الزيارة. في بطاقات الزيارة العربية تكتب العبارة المرسله من اجلها. اما البطاقات غير العربية فيكتب عليها كتابة الحروف الرمزية المعادلة لها باللغة الفرنسية وفقا للظروف المقتضية تكتب هذه العبارات بقلم رصاص باستثناء ما يرسل بالبريد. وفي الطرف الاسفل من البطاقة. في حالة ايداع البطاقة يثنى كمل طرفها من جهة اليسار بعرض سنتيمتر تقريبا وذلك للاشعار بالقدوم شخصيا ولايجوز ثني البطاقة التي ترسل مع رسول.

وفي ماياتي اهم القواعد المتبعة في ارسال البطاقات :

أولاً- عند ارسال البطاقة من قبل شخص ذى مركز مرموق - تقتضى الاجابة عليها

خلال 24 ساعة او زيارته 0

ثانياً- ترسل البطاقة من قبل الشخص القادم اذا كان أصغر سنا او مقاما من الشخص

المرسل اليه 0

ثالثاً- في حالة تعادل المقام فالجهة الاكثر لياقة تبادر بارسال البطاقة ويستحسن ايداع

البطاقة شخصيا وخلال 24 ساعة من موعد الوصول وارسالها بيد رسول اذا كان

الشخص المرسل اليه ادنى مركزا 0

رابعاً- السيدة او الانسه لاترسل بطاقتها الى شخص الا اذا كانت موظفة وظروف العمل

اقتضت ذلك 0

خامساً- يرسل الزوج Husband والزوجة Wife بطاقة مشتركة الى اسرة اخرى.

سادساً- يرسل العازب والارمل بطاقتين الى منزل الاسرة التي يود مجاملتها واحدة للزوج

والاخرى للزوجة ولايذكر مع البطاقة للزوجة أي عبارة 0

سابعاً- في حال ارسال بطاقة الى عازبة Spinster أو أرملة تكون بطاقة مجردة من

اللقاب.

ثامناً- يرسل الشخص المتزوج الى السيدة المتزوجة بطاقتين الاولى باسمه والثانية باسم

زوجته وان لم تعرف زوجته السيدة 0

تاسعاً- ترسل الاسرة بطاقة باسم الزوج فقط الى رجل اعزب او ارمل حتى اذا سبق

وان ارسل بطاقتين للزوجة او الزوج 0

عاشراً- اذا ارسلت انسه عازبة او سيدة ارملة بطاقتها الى اسرة تقتضى الاجابة ببطاقة

للزوجة فقط ، الا في حالة كون المرسل دبلوماسية فتجاب بارسال بطاقة باسم

الزوجين 0

احد عشر- تستعمل البطاقة لرد الزيارة في حالة كون الشخص المرسل اليه اصغر سنا

او اقل مقاما او رد على بطاقة تعارف او للتهنئة بمناسبة رسمية او اجتماعية

وترسل أيضا مع باقة الورد 0 او مع هدية تقدم بمناسبة او لطلب مقابلة وتقدم

للسكرتير 0 ويجب ان تكون بطاقات الزيارة بيضاء اللون وانيقة بدون تكلف 0

ندرج ادناه الحروف الرمزية وما يعادلها في العربية :

للتقديم (pp) POUR PRESENTER

(ترسل بطاقتان، بطاقة المرسل الى رئيس البعثة مع بطاقة الموظف الجديد لتقديمه- ويقتضي الرد عليها خلال 24 ساعة).

لشكر (pr) POUR REMERCIER

(التقديم الشكر بمناسبة التقديم او التهنة او مناسبة تقتضي الشكر)

للهنة (PF) POUR FETER

(يقتضي الرد عليها خلال 24 ساعة)

التهنة بالعيد الوطني (pf) POUR FETE NATIONALE

للهنة برأس السنة (pffa) POUR FETE NOUVELLE ANNE

للتعارف (pfna) POUR FETE CONNAISSANCE

للاطمئنان عن (ppn) POUR PRENDRE NOUVELLE

للتعزية (pc) POUR CONDELENCE

للتوديع (ppc) POUR PRENDRE CONJER

(ترسل هذه البطاقة الى رؤساء البعثات الدبلوماسية وبعض الوزراء والمدراء العاملين في وزارة

الخارجية والاصدقاء بمناسبة السفر او النقل ولا ضرورة للاجابة عليها) 0

تذكير لدعوة او مادية (pm) POUR MEMOIRE

مع تحيات بالفرنسية AVEC LES SMOPLIMENTS DE...

مع تحيات بالانكليزية WITH THE COMPLIMENTS OF...

10. مواد البروتوكول والالتكيت للدبلوماسيين

أ- يتوجه الدبلوماسي الى مقر عمله الجديد :

إذا كان رئيس بعثة، فمن الاصول زيارة سفير الدولة التي سيذهب اليها بعد صدور المرسوم بتعيينه وعادة يقيم سفير تلك الدولة دعوة على شرفه بمناسبة هذا التعيين 0 .
الاشياء التي يجب ان يصطحبها معه 0

أولاً- الملابس - الرسمية - الملابس التي يتطلبها اقليم البلد المعين فيه 0

ثانياً- بطاقات الزيارة بأسمه واسم زوجته واسمهما معا 0

ثالثاً- استحصال سمات المرور والدخول اللازمة.

رابعاً- الامام التام بتاريخ وتراث وجغرافية القطر والتحولت الاجتماعية والاقتصادية والتنمية.

خامساً- قراءة بعض الكتب عن البلد المعين فيه لتكوين معلومات عامة عن تاريخه وجغرافيته ووضعه السياسي والاقتصادي.

ب - لدى الوصول

السفير والوزير المفوض (إذا كان رئيس بعثة) يطلب موعد لمقابله وزير الخارجية لتقديم نسحه من اوراق اعتماده والطلب اليه ان يتوسط لدى رئيس الدولة لاستحصال موعد له لغرض تقديم اوراق اعتماده (هذه الزيارة - عادة حوالي 15 دقيقة).

ج- الزيارات

رئيس البعثة يقوم بعد تقديم اوراق اعتماده Letters of credence بزيارة زملائه رؤساء البعثات مبتدئاً بعميد السلك الدبلوماسي ، السفراء لا يزورون المفوضين بل ان الوزراء المفوضين والقائمين بالاعمال يزورون السفير القادم حديثاً. زملاؤه يعيدون اليه الزيارة بعد مدة مناسبة وهو يعيد الزيارة للوزراء المفوضين الذين زاروه بمناسبة قدومه للسفير الا يعيد الزيارة للقائم بالاعمال وانما يكتبي بارسال بطاقة اليه ولكن لامانع من الزيارة اذا رغب في مجاملته او كانت دولته تربطها بدولة السفير علاقات خاصة 0

د- حضور الحفلات

لا يحضر رئيس البعثة الدبلوماسية أية حفلة ولا يحضر أية مناسبة رسمية قبل تقديم أوراق اعتماده، كما انه لا يقيم حفلة رسمية قبل ذلك 0

هـ- آداب التصرف الاجتماعي

أولاً- احترام عادات البلد المضيف 0

ثانياً - عدم التدخل أو التحدث في الشؤون الداخلية له ولا حتى ابداء الرأي، والتذكر دائما بأنه ضيف وعليه مجاملة صاحب الدار ومراعاة شعوره وانه رسول صداقه وواجبه قبل كل شيء تحسين العلاقات مع ذلك البلد 0

ثالثاً - عدم الانفعال والتحسس والتطلي بضبط النفس مهما أستفز 0

رابعاً- عدم قبول هدايا ثمينة 0

خامساً - الالتزام بقواعد الاسبقية والتفديد بقواعد ارسال بطاقات الدعوة واسلوب الاجابة عنها بالقبول أو الاعتذار 0

سادساً - التفيد باداب المائدة واصول التصرف في الحفلات والدعوات 0سابعاً - الالتزام باصول المجاملة من خلال ارسال البطاقات في المناسبات المختلفة 0

ثامناً - الاعتدال في الملابس والظهور بالمظهر اللائق بالسكن في مكان محترم، واقامة علاقات طيبة مع جالية بلده في البلد المضيف 0

و- عدة تقبل أيادي السيدات

جرت العادة في كثير من الدول الغربية ، واخذتها عنهم كثير من دول العالم الثالث على تقبل أيادي السيدات عند مصافحتهن وهذه العادة وان كانت غير معمول بها في المجتمع العربي الا انها شائعة ايضا في مجتمعات الدبلوماسيين الاجانب في البلاد العربية. ولما كان الدبلوماسيون العرب بحكم عملهم واتصالاتهم يتواجدون في تلك المجتمعات فانهم يحاولون بقدر الامكان ان لا يكونوا تشارا في تصرفاتهم ، الا اننا نرى بان عادة تقبل ايادي السيدات تدخل ضمن العادات والتقاليد التي لا تلزم الدبلوماسي العربي باتباعها ، ولكن عليه ان يتخذ لنفسه مبدأ

في المجتمع الدبلوماسي لا يتغير ، فهو اما ان يجاري الغربيين في تلك العادة واما ان لا يمارسها ، وحيثه معروفة وهي انها لا تتفق وتقاليد بلاده 0 وان عدم ممارسته لتلك العادة لاتعني بأي حال من الاحوال مساسا بالاحترام الذي يكنه للسيدات ويمكنه ان يستعير عن تلك العادة بانحناء بسيره عند مصافحته للسيدات 0 ولايجوز تقبيل ايادي الانسات 0

11. اللغة الدبلوماسية Diplomatic Language

ان مصطلح اللغة الدبلوماسية في الواقع قد يعني ثلاثة مفاهيم متداخلة طالما كانت سببا في اثاره الالتباس والتشويش، ذلك ان بعضهم يعتقد بان اللغة الدبلوماسية هي المفاوضات وبعضهم يظن انها حل المنازعات الدولية وحتى ان بعضهم يعتقد بانها العمل السياسي ولكنها كما هو معلوم ذات علاقة بهذه المفاهيم غير انها تختلف اختلافا واضحا عنها (17:ص73- ص 76) 0

أ- ان المفهوم الاول للغة الدبلوماسية هو انها اللغة التي يتخاطب بها الدبلوماسيون او يتراسلون او يتفاوضون، وكانت اللاتينية خلال القرون الوسطى اللغة المعمول بها في سائر اوربا ولكن استطاعت الفرنسية ان تحل محلها في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر والجزء الاول من القرن العشرين لغة اكثر البلاطات الاوربية واللغة الدبلوماسية السائدة، ولم يتيسر للانكليزية ان تنبؤا مكانه مماثلة الا بعد الحرب العالمية الاولى، وخاصة خلال وفي اعقاب مؤتمر فرساي 1918 - اما الان فان اللغات الرسمية المعترف بها في هيئة الامم المتحدة فهي (الصينية- الفرنسية- الانكليزية- الروسية- الاسبانية) ويصح عد هذه اللغات الخمس اللغات الدبلوماسية الحديثة فيما يتعلق بالامم المتحدة ووكالاتها المختصة وما يتفرع عنها في لجان واعمال ومن الجدير بالذكر ان جهود الدول العربية افلحت في ادخال اللغة العربية في اجهزة الامم المتحدة(39: ص 98).

ب- وثاني مفاهيم اللغة الدبلوماسية ، الذي يعد الاهم والاعم يتعلق بالاسلوب اللبق الممنوع في التعبير بلغة لطيفة ورقيقة عما تتطلبه معالجة قضية من القضايا الدولية 0

فالدبلوماسي الحاذق يستطيع بلغه لطيفة ورقيقة عما يتلمسه من حكومته بشأن قضية عصبية تهمها دون اثاره الطرف الثاني واشعاره بما تهدف اليه حكومته من تهديد لقد ذكرنا تعريفا للدبلوماسية (انها استخدام الذكاء واللباقة في سير العلاقات الرسمية بين الحكومات الدول المستقلة) ولاشك في اننا نفدر اهمية الذكاء في العمل الدبلوماسي وفي غيره من الاعمال اليومية. اما اللباقة والذوق واللفظ فهي ما سينصب عليها البحث، لانها اساس العمل الدبلوماسي. ففي المحادثات الدبلوماسية اذا قال احدهم مثلا : (ان حكومته لاتستطيع الوقوف مكتوفة الايدي ازاء هذه القضية)0

فهو يعني ان حكومته (لاشك عازمة على التدخل)

My Government Can Not Remain In Different

اما اذا قال : (ان حكومته تنظر الى القضية بعين القلق)

My government views This Matter With Concern

فهو يريد القول ان حكومته (لاتتوي اتخاذ موقف متساهل منها) 0

وهكذا فان هذه التعابير تتطوي على تحذيرات للطرف الاخر ، دون استخدام لغة التهديد الصريح واذا ادرك الدبلوماسي ان لغة اللطف لم تفعل مفعولها فان بوسعه استخدام تعابير اكثر حزمًا وينفس اللطف واللباقة 0

كان يقول (ان حكومته تشعر بوجوب امعان النظر بموقفها من الموضوع)

My government Feel Bound Carefully to Reconsider its position

فهو يريد بذلك ان الصداقة القائمة بين البلدين قد تتقلب الى خصومة 0

ونسلم احيانا ان احد السفراء اعرب (عن اضطرار حكومته الى اعلان تحفظها ازاء قضية ما)

My Government feel obliged to formu late express reservation Regarding

فهو يعني ان حكومته (لاتسمح بموضوع مايدبره الطرف الثاني لتلك القضية)0

اما اذا قال : (ان حكومته تعد هذا العمل عملا لا وديا) This is An Unfrienoly Act

فهو انما ينقل (تلويحا بالحرب)0

واذا قال بانه (يرفض ان يكون مسؤول عن النتائج)

Hemust Decline To Be Responsible for the Consequences

فهو في الواقع (يستهدف اختلاق ظرف يقود الى الحرب)0

ومهما كانت اللغة رقيقة ولطيفة فانها لاتخفي ماتهدف له من اغراض 0 فلو ان سفيرا ابلىح الحكومة المضيفة (بان حكومته تطلب معرفة الجواب وحدد الساعة واليوم لذلك الطلب

My Government would like to get Areply Before Six o'clock Tomorrow

فانه انما (يقدم انذار باسم حكومته ، قد يكون وراءه اعلان الحرب)0

بمثل هذا الاسلوب يجري الحوار الدبلوماسي عند نشوب الازمة واستفحال خطرهما وغالبا ما يرافق تلك المواقف مصاع مشتركة او مصاع تبذلها دولة ثالثة لمنع ازدياد تدهور الموقف 0

وقبل ان ننتقل الى المفهوم الثالث من مفاهيم اللغة الدبلوماسية ، نرى من المفيد ان نتوقف قليلا عند هذا الحد لننتذكر ان اللغة الدبلوماسية فقدت الكثير من مغزاها ، وما اتصف به اسلوبها الفذ بسبب التطور الذي رافق الدبلوماسية في ايامنا الحاضرة ، بحيث لم يعد السفير هو المحور الذي يستقطب النشاط الدبلوماسي ، ولعل العكس هو الاصح ، فقد اصبح السفير معتمدا الى حد بعيد على مايتلقاه من توجيهات وتوصيات مستمرة من وزير خارجيته، خصوصا وان العالم امسى اليوم صغيرا بفعل التطور العجيب في وسائل المواصلات بخلاف ماكان عليه في القرن التاسع عشر وما قبله ، حيث يكاد السفير يكون مطلق الصلاحية، وعلى بينه من الخط العام لسياسة بلاده ، فيتصرف وفقا لما يمليه ذلك الخط ، اما الان فقد اصبح بوسع السفير ان يرجع الى وزيره بالصغيرة والكبيرة ، فضلا عن ذلك فان تشاك المصالح الدولية وتداخلها جردت السفير من عنصر الانفراد بالرأي واتخاذ الموقف الذي يؤمن بانه يتمشى مع الخط العام لسياسة بلاده ، ومهما يكن من امر فان اللغة الدبلوماسية تظل ذات طابع مميز، ظاهره اللطف والذوق واللباقة وباطنه الحرص على مصلحة الوطن ودرء الخطر عنه.

ح- ان المفهوم الثالث للغة الدبلوماسية (هو مجموعة المصطلحات التي تعد اساس

القاموس الدبلوماسي والتي يستخدم اغلبها في حياتنا اليومية وفي اعمالها

الدبلوماسية) ان اغلب هذه المصطلحات يعود بالاصل الى اللاتينية والفرنسية والانكليزية وبالنظر لاهمية هذه المصطلحات ينبغي ان تكون المعرفة بها معرفة تامة ، لانها السلاح الذي يتسلح به الدبلوماسي 0 وهي بمثابة ادواته وعدة عمله.(38: ص99).

ومن بين هذه الاصطلاحات نشير الى بعض العبارات اللاتينية التي مازالت مستعملة في اللغة الدبلوماسية :

اولا - شرط الاستشارة (Ad Referendum)

اذا فوجيء الممثل الدبلوماسي باثارة قضية او عرض اقتراحات لم يتلق بشأنها تعليمات كافية فانه يعتذر مؤقتا عن الجواب ، او يقيد جوابه بشرط استشارة حكومته 0

ثانيا - تسوية مؤقتة (Modus vivendi)

يطلق هذا الاصطلاح على الاتفاق المؤقت الذي يعقده الطرفان المتنازعان بانتظار ايجاد حل نهائي للنزاع القائم بينهما.

ثالثا - العقد شريعة المتعاقدين (Pacta sunt servanda)

اي ان الدول ملزمة بالاتفاقيات التي تعقدها فيما بينها ، ويمليء ارادتها دون ضغط او اكراه. وهناك بعض المصطلحات الفرنسية المستعملة في اللغة الدبلوماسية مثل :-

1- المساعي الحميدة (Bons offices)

يطلق هذا الاصطلاح على المساعي التي تبذلها احدى الدول لحل النزاع القائم بين دولتين. وهي اقل درجة من الوساطة (Mediation)

2- المساعي (Demarches)

تطلق هذه الكلمة على ما يبذله الممثل الدبلوماسي من زيارات واتصالات ونشاط رسمي لدى المسؤولين في الدولة المعتمد لديها لمباحثتهم في موضوع معين أو للحصول على موافقتهم أو تغيير وجهة نظرهم في قضية معينة 00 الخ 0

3- النقض (Denonciation)

تطلق هذه العبارة على ابلاغ انتهاء مفعول المعاهدة من قبل دولة طرف فيها ، أو لقرب انتهاء مدة العمل بها ، أو لحدوث حالات طارئة تحول دون الاستمرار في تنفيذ احكامها 0

12- المراسلات الدبلوماسية Diplomatic correspondence

ان القاعدة العامة التي تتحكم في المراسلات والاتصالات الرسمية بين البعثة الدبلوماسية والدولة المضيفة هي ان كل اتصال يجب ان يجري باسم رئيس البعثة 0 وان الاتصالات جميعها تتم مع وزارة الخارجية أو عن طريقها الا في حالة الملحقين المتخصصين الذين يجوز لهم الاتصال مباشرة مع الوزارات أو الدوائر المعنية بعملهم ، كاتصال الملحق التجاري بوزارة التجارة أو المالية ، والملحق الصحفي بوزارة الاعلام 00 الخ 0 على ان يكون موضوع الاتصال اعتياديا يتصل بالاعمال الروتينية ولا يتعلق بسياسة العمل ، فلا يجوز لهم مثلا البحث في التنسيق التجاري أو الاعلامي أو طرح مقترحات محددة لعقد معاهدة أو اتفاقية، فهذا يتم عن طريق وزارة الخارجية وحدها 0 ويجوز الاتصال المباشر بغير وزارة الخارجية بعد الحصول على موافقة مسبقة 0 وحتى في هاتين الحالتين لايجوز الاتصال بالشعب والاقسام الفرعية في الوزارات أو المؤسسات الحكومية دون علم أو موافقة الوزير المختص أو رئيس الدائرة الاعلى ، فلا يجوز مثلا لملحق ثقافي في بعثة دبلوماسية اجنبية الاتصال المباشر برئيس قسم احدى الكليات في الجامعة حول موضوع رسمي أو حتى القيام بزيارة رسمية الا عن طريق العميد ومعرفة رئيس الجامعة وكثيرا ماتعرض متطلبات الوظيفة على رئيس البعثة مقابلة وزير خارجية البلد المضيف شخصيا ، وجرت العادة - لمصلحة دولة الطرفين - على اعطاء الاولوية في جدول مواعيد الوزير اليومي للسفراء وتحديد موعد لمقابلتهم في أقرب فرصة ممكنة 0 ويتم طلب وتحديد الموعد بالهاتف 0 ويجب التأكد من ان هذه المقابلات هي للمسائل ذات الالهمية الخاصة 0 اما المسائل

الأقل أهمية فيمكن لرئيس البعثة أو من ينوب عنه من أعضاء الهيئة الدبلوماسية ، بحثها مع الموظف المعني في وزارة الخارجية بعد تحديد موعد لمقابلته بالهاتف أيضا 0 ويجب على رئيس البعثة ، أو الدبلوماسي، ان لا يطيل الحديث ، ويدخل في الموضوع مباشرة بعد تحية قصيرة موقرة ، ويختار العبارات الدقيقة المعبرة ، ثم يطلب السماح بالانصراف بمجرد انتهاء بحث ما جاء من اجله. هذا أهم ما يتعلق بالاتصالات الشفهية ، اما المراسلات التحريرية فيمكن ان تتم باحدى الطرائق الرئيسة الآتية: (7:ص 10)

أ- المذكرة الرسمية Official note

المذكرة الرسمية هي الطريقة المألوفة للمراسلة بين البعثة الدبلوماسية ووزارة الخارجية في الدولة المستقبلة 0 وتوجه بصيغة الشخص الثالث :-
 ((تهدي سفارة دولة قطر تحياتها لوزارة الخارجية العراقية وتو احاطتها علما بأن...))
 وتذيل بتوقيع المرسل وختم السفارة، كما انها تطبع على الورق الرسمي للبعثة الذي يحمل شعار الدولة وعنوان البعثة 0

ب- المذكرة الشفهية NOTE VERBALE

وتستعمل لتوضيح أو تأكيد بعض النقاط التي سبق ان اثبتت اثناء الاتصالات أو الاحاديث الشخصية الشفهية، وتكتب بصيغة الشخص الثالث كذلك ، وشكلها العام وصياغتها هو شكل وصياغة المذكرة الرسمية 0

ج- المذكرة الرسمية بصيغة المتكلم Official notes in the first persone

وهي طريقة أقل رسمية للمخاطبة بين رئيس البعثة ووزير الخارجية ، أو بين احد اعضاء البعثة واحد موظفي وزارة الخارجية (حيث لايجوز لاعضاء البعثة مخاطبة الوزير) ويكتب هذا

النوع من المذكرات بصيغة المتكلم (لي الشرف أو يسعدني.. واسمحوا لي ان اعبر عن تقديري...) وإذا كانت علاقة السفير بوزير الخارجية علاقة حمية تتعدى حدود الوظيفة الرسمية، كأن يكونا منتميين لناد رياضي أو اجتماعي واحد يتقابلان فيه ويشتركان في فعاليته فلا بأس من مخاطبة الوزير بعبار (عزيزي الوزير) بدلا من معالي أو سعادة الوزير، وانهاء الرسالة بعبار (المخلص Yours sincerely) بدلا عن (وانتهز الفرصة لاعرب لمعالكم عن فائق تقديري واحترامي) 0

اما الرسالة بين أحد اعضاء البعثة واحد موظفي وزارة الخارجية فتبدأ كقاعدة عامة بعبار عزيزي فلان (اسم المرسل له) وتنتهي بعبار (المخلص) وتحتها اسم المرسل 0

د- المذكرة Aide memoire

عند مقابلة رئيس البعثة لوزير الخارجية الدولة المعتمد لديها لطلب بعض الايضاحات أو لبحث قضية تهم دولته أو لتقديم اقتراح معين ، فإنه يترك وراءه مذكرة بخلاصة ما دار بينهما لتجنب أي شك يمكن ان يثار حول الغرض من الزيارة ولتوثيق الحديث الشفهي. وتكتب المذكرة على ورقة عادية غير موقعة ليس فيها اسم السفارة ولا عنوانها، لكي تحتوي في اولها على عبارة (مذكرة) وتذيل في اخرها بالتاريخ فقط 0

وهناك طريقة اخرى اقل رسمية من المذكرة ليس فيها اسم السفارة ولا تاريخ المقابلة ولا توقيع السفير ولا تحتوي على عبارة مذكرة في اولها 0 والفكرة وراء هذا النوع من المراسلات هي انه يمكن انكار مصدرها عند الضرورة وتسمى (Bout Depapier)

هـ - رفض المذكرة

إذا وجدت وزارة الخارجية ان مذكرة أو رسالة تسلمتها من حكومة دولة اخرى مهينة لها بأية صورة فيمكنها رفض تسلمها على الرغم من تسلمها لها والاطلاع على فحواها. وفي هذه الحالة تستدعي الوزارة (أو وزير الخارجية إذا كان الامر جديا) رئيس البعثة وتعيد له الوثيقة بعد اعلامه بانها مرفوضة.

كلمة لا بد منها

في نهاية هذا الفصل لابد من التذكير بالدور الذي قام به العرب في تأسيس فن المراسلات الدبلوماسية ، وبالذات في عهد الرسول الكريم محمد (ص)، فعلى الرغم من ان النبي محمد (ص) قد استخدم الرسل في الاتصال بالملوك والامراء الا انه كان يزودهم برسائل (مذكرات) واتخذ لهذا الغرض اكثر من ثلاثين كاتباً يملي عليهم مراسلاته بدون تغيير. لان كلامه نبوة لا يجوز اجراء الحذف او التغيير عليه، كما اتخذ النبي محمد (ص) أمين سر يقرأ له الرسائل التي ترد اليه من الملوك والامراء 0

وقد استخدم النبي محمد (ص) في كتابة الرسائل اسلوباً معيناً في مخاطبة الملوك والامراء كما هو متبع في كتابة المذكرات الدبلوماسية بين الدول والبعثات الدبلوماسية المعتمدة لديها في الوقت الحاضر ، حيث كان عليه السلام يبدأ رسالته بتعريف شخصيته الى المرسل اليه ، ويعقها بالسلام ، ثم الغرض من الرسالة باللوب لا يخلو من مظاهر الود والاحترام والمجاملة ، ثم تنتهي الرسالة بالسلام 0 حيث كان لهذا الاللوب ابلغ الاثر في اسلام العديد من الملوك والامراء وقد كان النبي محمد (ص) لا يوقع الرسائل التي يبعث بها الى الملوك والامراء، انما يقوم بختمها بختمه الخاص الذي يتضمن عبارة (محمد رسول الله).

وقد جرى العرف الدبلوماسي في الوقت الحاضر على ان المذكرات الدبلوماسية المتبادلة بين وزارة الخارجية والبعثات الدبلوماسية المعتمدة لديها لا توقع كما هو الحال بالنسبة للكتب الرسمية، انما تختم المذكرة الدبلوماسية بختم خاص، غالباً ما يكون هذا الختم شعار الدولة. (37:ص76)0

13- الالقاب الرسمية في الوقت الحاضر (59: ص 169)

أ- لقب الملوك والاباطرة	صاحب الجلالة
ب- زوجات الملوك والاباطرة	صاحبة الجلالة
ج- لقب ولي العهد والامراء	حضرة صاحب السمو الملكي أو الامبراطوري ولي العهد

د- لقب البابا	قداسة البابا
هـ - لقب رئيس الجمهورية	فخامة الرئيس أو سيادة الرئيس 0
و- زوجة رئيس الجمهورية	حرم فخامة الرئيس (في بعض البلدان العربية (حرم سيادة الرئيس - السيدة الاولى) 0
ز- لقب رئيس مجلس الوزراء	دولة الرئيس (في بعض البلدان العربية) سيادة رئيس مجلس الوزراء - سيادة الرئيس - سيادة رئيس الحكومة
ح- لقب الوزراء	معالي الوزير (في لبنان والاردن) سيادة الوزير أو السيد الوزير في باقي البلدان العربية (
ط - لقب وزير الخارجية	رئيس الدبلوماسية والبلد بعدها 0
ي- لقب السفراء والوزراء المفوضين	سعادة السفير أو سعادة الوزير المفوض 0
ك- لقب السفير البابوي	صاحب السعادة
ل- لقب القائم بالاعمال	السيد القائم بالاعمال
م- لقب فوق العادة	فوق العادة
ق- لقب مطلق الصلاحية	مطلق الصلاحية

الالقاء بالانكليزية

- لقب الملوك والاباطرة Your majesty
- لقب السفراء والوزراء المفوضين His Excellency
- لقب فوق العادة Extraordinary
- لقب مطلق الصلاحية Plenipotentiary

اسئلة الفصل التاسع

- س1 : ناقش العبارة الاتيه : (الدبلوماسية علم وفن وذوق)0
- س2 : تكلم عن البعثات الدبلوماسية من حيث :
- أ- انواعها ب- مهماتها ج- موظفوها 0
- س3 : ماالمقصود بما يأتي ؟
- القتصالية - الاستمزاچ - المفوضيات السامية
- س4: ماالواجبات التي تقوم بها زوجة السفير عند إقامة احدى الحفلات الرسمية ؟
- س5: عدد مفاهيم اللغة الدبلوماسية ، ثم أشرح المقصود بالمفهوم الثاني 0
- س6: ماالمقصود بالعبارة الدبلوماسية الاتيه التي يقولها أحد السفراء في جلسة مباحثات؟
- أ - (ا، حكومته تشعر بوجوب أمعان النظر بموقفها من الموضوع)
- ب- (ان حكومته تعد هذا العمل عملا لا وديا)0
- ج- (يرفض ان يكون مسؤولا عن النتائج)0
- س7 : ماانواع المراسلات الدبلوماسية ؟ عددها ، ثم أشرح اثنين منها بأختصار 0

المصادر والتعليقات

- 1- البكري ، عدنان ، العلاقات الدبلوماسية والقنصلية ، 1985 0
- 2- ابرهيم ، علي صادق ، القانون الدبلوماسي ، 1975 0
- 3- الحصري ، سلوى ، الدبلوماسية والإتيكيت ، مصدر سابق 0
- 4- الفتلاوي ، سهيل حسين ، تطور الدبلوماسية عند العرب ، مصدر سابق 0
- 5- فوق العادة ، سموحي ، الدبلوماسية الحديثة ، مصدر سابق 0
- 6- الهداوي ، عبد الجبار ، الوجيز في التعامل الدبلوماسي ، مصدر سابق 0

الجواب الحقيقية

تعرض نماذج مختلفة من المراسلات الدبلوماسية ، كذلك تدريب الطالبات علي ماورد في

مراسم الزيارات والاستقبال وتدريب الطلبة عموما على تنظيم بطاقات الزيارة 0

الفصل العاشر

المرافقة والدلالة والترجمة

Convoying-Symantec-Translation

- . صفات المرافقين بأعمال الدلالة
- . مراسم المرافقة والدلالة والترجمة
- . مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات
- . تنظيم المقابلات
- . سجل المراسم وكيفية استخدامه
- . المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى
- . الأسئلة
- . المصادر والتعليقات

الفصل العاشر

المرافقة والدلالة والترجمة -

تعد مرافقة الوفود الزائرة الى البلاد لحضور المؤتمرات أو الاحتفالات الرسمية أو للسياحة وما الى ذلك من اعمال ادارة المراسم الرئيسية، بالنظر لاهميتها، لانه عن طريق المرافقة والقيام باعمال الارشاد والدلالة والترجمة، يستطيع العاملون في ادارة المراسم القيام بالاتصالات الناجحة، وتحقيق الصلات والتفاعلات والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين، خصوصا الاجانب منهم. فالمرافقون هم المرآة التي تعكس اخلاق البلاد وعادات اهله وتقاليدهم، وحسن استقبالهم للضيوف، كذلك في اطلاع الآخرين على معالم البلاد السياحية، ما يحقق الدعاية والاعلام المطلوب لنشر سمعة البلد في الخارج. لذلك يتطلب في العاملين بأمور المرافقة او الدلالة مجموعة من الصفات.

1. صفات المرافقين والقائمين باعمال الدلالة (ص 66: ص 41-42)

- أ- إجادة إحدى اللغات الأجنبية للتفاهم بها مع الوفود إضافة إلى اللغة الأم.
- ب- معرفة تامة بالقوانين والأنظمة واللوائح القانونية، مثل قانون المرور وتعليماته كذلك معرفة تامة بأمور السياحة وان يكون على علاقة بالعاملين بها.
- ج- ان تكون له علاقة بموظفي الكمارك ونقاط الحدود والمطارات والعاملين في الفنادق والمطاعم وكل ما يتعلق بتعليمات وقوانين هذه الجهات.
- د- معرفة الاماكن المسموح بزيارتها والاطلاع عليها والنقاط الصور لها والاماكن الممنوعة الارتياح لاسباب امنية او اية اسباب اخرى.
- هـ- معرفة الامور المالية واسعار تصريف العملات الاجنبية كذلك معرفة بالمصارف والتعامل مع موظفيها وانظمتها.
- و- معرفة الامور الاعلامية الخاصة باهداف الزيارة، خاصة ما يتعلق بالاماكن الاتارية والدينية وحتى الطبيعية لما يتمتع به بلدنا من مقومات سياحية كبيرة 0

- ز - ومن الضروري ان يلم المرافقون بأصول التعامل والبروتوكول والالتكيت لامكانية التعامل خلاله مع اعضاء الوفود الاجنبية.
- ح - معرفة بالسلوك الانساني ودوافعه وكيفية التعامل والاطلاع على معطيات العلوم السلوكية والادارية والتاريخية الى اخره لانه من خلال عمله يتعامل مع جملة من الجنسيات والاعمار والمستويات الثقافية والاجتماعية والعلمية.
- ط - الاعتناء بالمظهر الخارجي للمرافق والاناقة ضرورية ولكن من غير مغالاة، وان يتمتع المرافق بشخصية قادرة على مواجهة المشاكل بروحية عالية كذلك ان يحسن التصرف في معالجة المشكلات.
- ي - ان تكون له القدرة على ادراك التصرفات الشخصية من خلال ملاحظة سلوك اعضاء الوفود و الاسئلة التي يطرحونها على المرافق، وان يتمتع بالكتمان ويحافظ على الاسرار الخاصة بالدولة وعدم البوح بما يعرفه او يعطي المعلومات السرية بشكل غير مباشر خصوصا للوفود الاجنبية.
- ك - التمتع بالامانة والعفة والترفع عن الامور الدنيوية اليسيرة (الصغيرة). وان يظهر المرافق امام الوفود الاجنبية بشخصية تحمل نوعا من الكبرياء اي عدم التهافت على الحاجات المختلفة التي قد تكون بحوزة اعضاء الوفود لان ذلك يقلل من الهيبة ويجعل المرافق بمستوى المتسول اما المقابل فيكون بمستوى المتفضل، ويجب ان يظهر المرافق بمظهر الكريم القادر على منح كل شيء لضيوفه، وعليه ان يتذكر انه يمثل بلده ولا يمثل نفسه حسب 0

2. مراسم المرافقة والدلالة والترجمة

- أ - يتم اعلام دائرة المراسم بموعد وصول الوفد او الضيف ويكون ذلك في اليوم والتاريخ والساعة.
- ب - ينسب موظف لمرافقة الضيف، ويقوم هذا الموظف حال تنسيبه بالاطلاع على برنامج الزيارة.

ج- على الموظف القائم بأعمال المرافقة والدلالة أو الترجمة، ان يعرف فيما اذا كان هذا الزائر قد حضر الى البلاد في زيارة سابقة، فاذا تحقق عنده ذلك، يقوم المرافق بالاتصال يقسم المعلومات في دائرة المراسم، ليدرس وعلى الفور التقارير السابقة المرفوعة من زملائه السابقين الذين رافقوا هذا الضيف ليأخذ فكرة مسبقة عنه وحتى يستفيد من ذلك في كيفية التعامل معه.

د- في حالة وصول الضيف فأما ان يستقبله المرافق عند الحدود اذا كان ضيفا مهما او يذهب اليه في مكان ضيافته او إقامته.

هـ- عند الذهاب الى الفندق لملاقاء الضيف، يجب على المرافق الاتصال بالضيف من داخل الفندق هاتفيا في غرفته ولا يجوز صعود المرافق الى غرفه الخاصه بالضيف.

و ينتظر المرافق في صالة الانتظار في الفندق ليستعد لمقابلة الضيف، وبعد ان يحضر الضيف، يصافحه المرافق ويرحب به ويعلمه عن أسمه والجهة التي يمثلها. ويلاحظ ضرورة سرعة الاتصال بالضيف عند وصوله حتى لا يشعر بانه مهمل (0

ز - بعد المجاملة والترحيب والتعارف، يطلب المرافق من الضيف ان يطلع على مايريد اضافة الى برنامج الزيارة المعد مسبقا. وفي هذا المجال من الضروري دائما ان يحمل المرافق معه دفترًا خاصا لتسجيل الملاحظات.

ح- يقوم المرافق بعد ذلك بكتابة البرنامج اضافة للبرنامج المعد سابقا، وحسب اللغة المستخدمة ويقدم البرنامج الى الجهات المختصة، ويخبر الضيف انه سوف يقدم له الإجابة على ما أراده والمذكور في البرنامج خلال وقت مناسب.

ط- إذا أراد الزائر القيام بمقابلات للمسؤولين تتم مفاتحة الجهات المختصة للحصول على المواعيد المقررة، وفي أثناء انتظار الإجابة على فقرات البرنامج أو المواعيد يتم القيام بجولات عامة وزيارات للأماكن السياحية والاثارية.

ي- ويكون المرافق على اتصال دائم بالوزارة لغرض معرفة الإجابات ومتابعة الحصول عليها. وفي كل الأعمال التي يقوم بها المرافق واللقاءات التي يحقها مع الضيف، يجب أن يكون الحس الأمني عنده بأعلى درجاته، بحيث يتعرف على نفسه من خلال الأسئلة التي يطرحها الزائر وهل هي أسئلة استفزازية أو هادئة؟ وهل هو متعاطف مع قضايا بلد المرافق أو غير متعاطف .

ك- في حالة الاعتذار عن مقابلته، يجب على المرافق إلا يقول له ذلك بصورة مباشرة، بل يشير إلى انشغال المسؤول وازدحام وقته أو لسفره في مكان آخر من البلاد أي خلاصة القول يعطي المرافق أسباباً منطقية لهذا الاعتذار ويكون ذلك حتى سفر الزائر .

ل- على المرافق أن يعرف مزاج الضيف، ويكون ذلك بعد الجلوس معه، وتمحص أسئلته ويعتمد هذا بالطبع وكما ذكرنا على الثقافة التي يمتلكها موظف المراسم ومعرفته بالسلوك الإنساني والدوافع الإنسانية .

م- إذا سئل المرافق من قبل الزائر يحب أن يتوخى الحذر في الإجابة، وأن تكون الإجابات قصيرة وواقعية، ولا يتكلم بأشياء غير مطلوبة معرفتها، وإذا سئل سؤالاً سياسياً فتكون الإجابة عليه بحسب ما مطروح في وسائل الإعلام والصحف المحلية .

ن- يسأل الضيف أحياناً أسئلة سياسية أو اقتصادية وغالباً ما تكون ذات الأسئلة التي قدمها للمسؤولين بقصد الإجابة، ليعرف مدى الفارق بين أجابه المسؤول وأجابه المرافق وهذا ما يتطلب من العاملين في المراسم الإطلاع على آراء المسؤولين ويكون ذلك بطريقة لبقة وذكية ومهنية للخروج من بعض المأزق. وعموماً فإن الاستماع يجب أن يكون أكثر من الكلام بالنسبة إلى المرافق .

ع- لا يحمل المرافقون معهم أثناء مرافقة الوفود الوثائق المهمة خشية إطلاعهم عليها.

ف- على المرافق أن يتحدث بهدوء، ويكون لطيفاً في المجاملة مع الضيوف، ولا يكون عصبياً حتى لو أثاره الضيف، لأن بعض الضيوف يحاول استفزاز المرافق حتى

يعرف من خلال عصبية بعض المعلومات (لأن للسرا نافتنين السكر والغضب)
كما قالت العرب .

ص- القيام بأعمال الدلالة والترجمة تحتاج من المرافق الإطلاع على حضارة بلده
وتاريخية ومعرفة بالأمكان المهمة وما يتصل بها، فلو سئل الضيف عن تاريخ بناء
المدرسة المستنصرية . مثلاً فلا يجوز أن يسكت المرافق أو المترجم. وهذا ما يؤكد
دور الثقافة وسعة الإطلاع على مختلف الأمور، فحتى لو لم يكن المترجم قنانياً أو
شاعراً فلا بد له من معرفة بالأدب والشعر، وفن النحت والسيراميك، والفنون
الموسيقية أي أن يعرف شيئاً عن كل شيء بمثل ما يعرف كل شيء عن موضوع
اختصاصه الأسس .

على المرافق أن يعرف الهدف الحقيقي من الزيارة ويكون ذلك من خلال تحليل
أسئلة الضيف وتحركاته والعلاقات التي يقوم بها .

ض- بعد انتهاء برنامج الزيارة، يقوم موظف المراسم المرافق بأعداد تقرير الزيارة ليشمل
ما يأتي:

أولاً - استمارة المعلومات عن الضيف .

ثانياً - كتابة الفقرات المنفذة من البرنامج .

ثالثاً - ذكر الفقرات غير المنفذة من البرنامج .

رابعاً - ذكر السليبيات التي رافقت تطبيق البرنامج، مثل عدم إتمام المقابلات مع بعض
المسؤولين .

خامساً وأخيراً فإن أهم شيء يذكر في تقرير الزيارة هو الانطباعات التي تكونت لدى
المرافق عن الزائر من خلال تحليل شخصيته وسلوكه بموجب المعايير معه
وفي ضوء ذلك من الممكن إقامة الصلة مع هذا الضيف ودعوته مجدداً لزيارة
البلاد إذا كانت زيارته فيها خدمة للوطن. أو التوجيه برفض زيارته المقبلة
للبلاد .

3. مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات :

يعد الاتصال الهاتفي من أهم لخدمات التي أنتجها لنا العلم الحديث، والتي أصبح لها أكبر الأثر في تسهيل الاتصال بين الأفراد والجماعات، وأصبح هذا الاتصال عنصراً رئيساً من عناصر التنظيم الإداري، سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة .

إن الاتصال الهاتفي على العكس من الاتصال عن طريق الرسائل المكتوبة فهو يعطي الفرصة للنقاش والأخذ والرد، ويتميز بامتلاك عنصر السرعة الذي يعد إحدى السمات المميزة لعالم اليوم، وعلى الرغم من اختراع الوسائل المتعددة والمتنوعة الخاصة بكتابة الرسائل إلا أن الاتصال الهاتفي مازال هو أهم عامل في سرعة الاتصال، ومازال الهاتف هو سيد الاتصالات.

أ- آداب الاتصال الهاتفي (13: ص 175-179)

لما كان الهاتف من أهم الأجهزة التي أصبح لها أكبر الأثر في تسهيل الاتصال والتعامل بين المؤسسات، فلا شك في أن معرفة السكرتير لبعض القواعد الأساسية عند استعمال الهاتف أمر ضروري، وفيما يأتي أهم هذه القواعد:

أولاً- ضع الهاتف في الناحية اليسرى من مكتبك، ليسهل عليك تناوله باليد اليسرى، وذلك حتى تتمكن من استعمال اليد اليمنى في كتابة أية بيانات أو إثبات أية ملحوظات .

ثانياً- تأكد من وجود سماعة الهاتف في مكانها الصحيح في حالة عدم استعماله . وذلك حتى يمكن أن يتصل بك الآخرون .

ثالثاً- احتفظ . دائماً . بأحدث دليل أصدرته الجهات المختصة، واحتفظ لنفسك بدليل خاص لأكثر أرقام الهاتف استعمالاً في المؤسسة التي تعمل بها .

رابعاً- كن على علم بطريقة إجراء المكالمات الخارجية، وذلك بمراجعتك لأحدث تعليمات دائرة الهاتف .

خامساً- سجل المكالمات التي تأتي في حالة غياب مديرك، ذكراً اسم المتحدث ورقم هاتفه، ووقت اتصاله، والغرض من المكالمة .

سادساً- كن على علم بمكان وجود مديرك في حالة غيابه، كي تتمكن من الاتصال به في الحالات الاضطرارية .

سابعاً- إذا كان هناك أكثر من جهاز للهاتف على مكتبك، وطلبت لمحادثتين في وقت واحد، فيراعى الاعتذار . بلباقة وكياسة . من إحداهما، لحين الانتهاء من الأخرى، مع أخذ شخصية المتحدث بعين الاعتبار .

ثامناً- لا تشجع أصدقائك على الاتصال بك في عملك، لأن ذلك يضيع الكثير من الوقت . كما يعطل الهاتف عن أن يلبي نداءات أكثر ما تكون في صالح العمل .

تاسعاً- ضع في اعتبارك دائماً أنك لا تمثل نفسك، وإنما تمثل مديرك وتمثل المؤسسة التي تعمل بها فأنت في الواقع صورتها والمتحدث باسمها ومن ثم، يجب عليك أن تكون في أسلوب حديثك في الهاتف أحسن معطن عنها، ولا بد من معالجة الموضوعات التي تسمع في الهاتف بنفس السرية التامة التي يعالج بها السكرتير محتويات أية مراسلات أخرى .

ب- عند صب الاتصال بالآخرين

أولاً- تأكد من صحة الرقم، وذلك بالرجوع دائماً الى أحدث الأدلة التي تصدرها الجهات المختلفة، وإذا أخطأت في الرقم، فبادر باعتذار فوراً لمحدثك.

ثانياً- قلل من محادثتك الشخصية الى حد ممكن، فالهاتف وضع لصالح العمل وليس للثرثرة مع الأصدقاء والأحباب.

ثالثاً- تحدث الى الآخرين بالطريقة التي تحب ان يتبعها معك في حديثه، ومن المرغوب فيه في هذا المجال . ان يكون صوتك رخيماً متوسطاً ليس عالياً ولا منخفضاً، ويجب التركيز على الحروف الساكنة.

رابعاً- أعط من اتصلت به هاتفياً مهلة حتى يصل الى الهاتف، ولا تعد السماعه الى مكنها الا بعد ان يذق جرس الهاتف حوالي ست مرات.

خامساً- تكلم في السماعه لا حولها، والوضع الصحيح هو ان يكون فمك قريباً من اليوق، بحيث يتجه صوتك الى اليوق نفسه . لا حوله.

سادساً- لا تغضب أثناء الحديث . مهما كانت الأسباب . بل كن مرحاً على الدوام، لأن انفعالاتك تثقل نبرات صوتك الى محدثك، وإياك ان تعيد السماعه الى مكانها بطريقة تدل على الغضب لأن ذلك يترك اثرأ سيئاً في نفس محدثك، ولا تهمل في وضع السماعه بمكانها الصحيح من الإله.

سابعاً- التزام الإيجاز . بقدر الامكان . ولكن بطريقة مهذبة، لا تشعر محدثك انك تريد ان تنتهي المكالمه بأية طريقة، وأنها ان طالبت كما لا ينبغي . بوعدها لمتابعة

الموضوع أو تقديم الشكر على المعلومات ولكن كل ذلك بمنتهي اللطف والكياسة.

ثامناً - عود نفسك ان تعزز مكالمتك الهاتفية الرسمية برسائل مكتوبة- ان كان الأمر يحتاج الى ذلك.

ج- عند الرد على الآخرين

أولاً - أجب على الاتصالات الهاتفية فوراً وبصوت مسموع وبروح مرحّة.

ثانياً - أذكر اسمك، او اسم المكتب الذي تمثله وذلك بمجرد رفع السماعة اذ ان ذلك سيحمل المتحدث على الإجابة بالمثل.

ثالثاً - ابتعد . قدر الامكان . عن التحايا الكثيرة والترحيبات المبالغ فيها، والسؤال عن الصحة والأحوال، بل ان تحية قصيرة مثل (صباح الخير . مكتب وكيل وزارة المواصلات) فيها الكفاية.

رابعاً - أصغ الى محدثك جيداً. وان كنت في غرفة كثيرة الضوضاء، فضع يدك على بوق السماعة أثناء اصغائك، حتى لا تصل الضوضاء الى الطرف الاخر على الهاتف.

خامساً - اجب على ما يطلب منك بدقة ووضوح وحذر، مستعملاً في ذلك فطنتك وذكائك.

سادساً - لا تحول المكالمات الى مديرك الا عندما ترى ذلك ضرورياً، واتبع تعليمات المدير بهذا الشأن.

سابعاً - المتحدث . أي طالب المحادثة - هو الذي ينهي المحادثة عادة. فأترك ذلك له ويجب ان لا تقل عبارة الانتهاء . عن عبارة الابتداء بلطفها ورقتها.

ثامناً - ربما تحتاج في بعض الأحيان الى تدوين بعض المحادثات واليك أنموذجاً يفيدك في ذلك:

التاريخ —

الوقت —

المتحدث

عنوانه —

وظیفه —

رقم هائده —

بعض الرسائل

```
0000000000000000000000000000000000000000000000000000000
0000000000000000000000000000000000000000000000000000000
0000000000000000000000000000000000000000000000000000000
```

مُتلقي الرسالة

مشکل رقم (30)

أنموذج لتكوين بعض الملاحظات

(المصدر: حسب الله، سيد، المكرر والأعمال المكتبية، ص 179)

7. نصائح في طريقة التحدث بالهاتف

أ- لا تقل : هلو. من حضرتك ← لا داعي لهذه المقدمات بل عرف نفسك فوراً.

ب- لا تقل : لم يحضر بعد ← بل قل: أمن الممكن ترك رسالة أبلغها، أو تطلب إليه أن يتصل بسيادتك.

ج- لا تقل: انه غير موجود حالياً ← بل قل: انه في اجتماع، هل اطلب اليه ان يتصل بالمكتب او انه مشغول. بسياذك بعد انتهاء الاجتماع.

د- لا تقل: انتظر حتى أحضر ← بل قل: لحظة واحدة من فضلك.
ورقة وقلماً.

هـ- لا تقل: ليس هذا من اختصاصي ← بل قل: يؤسفني ان سيادتكم اتصلت بالمكتب غير المختص بإمكانك ان تتصل برقم

و- لا تَقُلْ: أخبره ان يتصل بي ← بل قُلْ: ارجو ان تخبر سيادته ان يتصل بي في رقم رقم

ز- لا تقل: انه في اجازة ← بل قل انه على سفر، أيمكن لشخص آخر ان يجيب سيادتك.

ح- لا تقل: انتظر على الهاتف
حتى احضر لك البيانات المطلوبة.
بل قل يتطلب احضار البيانات التي تطلبها سيادتك
بضع دقائق أنتتظر على الهاتف، ام اطلب سيادتك
بعد اعدادها.

8. تنظيم المقابلات

ان حسن استقبال الزائرين ولطف معاملاتهم يعد جزءا مهما من ادارة المراسم والعلاقات العامة الطيبة. ويمكن القول ان من ابرز اعمال العاملين في ادارة المراسم واعمال السكرتارية هو استقبال الوفود والزائرين الذين يترددون على المنظمة المعنية. ومن الطبيعي ان النجاح في هذه المهمة له اثر كبير في تدعيم الصلات الطيبة بين الآخرين والمؤسسة المعنية، الأمر الذي يعود على المؤسسة او الهيئة بنفع كبير، لذلك فإن العاملين في ادارة المراسم يجب ان يكونوا ممن يجيدون التعامل مع مختلف الأشخاص، وان يكون الموظف المعني بشوشا هادئ الاعصاب دائما، يمكنه معالجة الامور بحكمة وكياسة، وان يكون ممن يعرفون أسس العلاقات العامة ودوافع السلوك الانساني حتى يستطيع ان يعامل كل شخصية بما يتلاءم مع طبيعتها، وبصفة عامة يكون من الأشخاص سريعى التصرف، حادى الذكاء، يمتاز بصدق الفراسة والفتنة.

1- معومات عامة: (13: ص 27).

ان الامام بالقواعد الرئيسة لأداب السلوك، والبراعة في كيفية ارضاء الجميع عن طريق اشعار كل منهم انك في خدمته، واللباقة مع التواضع، وهدوء الأعصاب واجادة التعامل مع الحليم وسريع الغضب. كل هذه عوامل تساعد كثيرا في هذا المجال كذلك حاول من خبرتك بطباع رئيسك، ومعرفتك لظروف العمل . ان تعرف أي الأشخاص يرغب رئيسك في مقابلتهم، وأبهم يحبذ احوالهم الى مساعدته، ومن الضروري ان تحاول ان تتعرف على الزائر - ان كنت لا تعرفه - هل هو مراجع، او صديق، او صحفي؟ ومن الممكن ان يفيدك استعمال الانموذج الآتي:

وزارة الثقافة
مكتب الوزير
اسم الزائر —
الوظيفة —
سبب الزيارة —
التاريخ —

شكل رقم (31)

أنموذج لتنظيم الزيارات

(المصدر، حسب الله، سيد، السكرتير، ص 27)

واليك بعض الارشادات المفيدة في هذا الجانب:

أولاً- احتفظ لنفسك بسجل يحوي معلومات مناسبة عن الزوار والمراجعين الذين تتكرر زيارتهم. ربما يفيد في المستقبل. ومن الممكن ان يكون هذا السجل على شكل بطاقات مرتبة هجائياً، وثبت بها تواريخ المقابلات، وبعض الارشادات التي يدلي بها الرئيس، والتي ربما تساعد في كيفية معاملة هذا الزائر مستقبلاً، ومن المهم ان تراجع مثل هذه البطاقات باستمرار، وذلك لتجديد بعض المعلومات واستبعاد ما لم يعد هناك حاجة له.

ثانياً- حاول بقدر الإمكان - تحديد مدة المقابلة أولاً. وساعد رئيسك على انتهاء المقابلة التي تشعر انها طالّت، وليكن بطريقة غير محرّجة تتفق عليها مع رئيسك.

ثالثاً- لا تشغل وقت رئيسك إلا بالمقابلات الضرورية، ووجه الباقي الى ذوي الاختصاص وارشد المراجع الى الشخص المسؤول، وحاول ان تسهل له مهمته بتحديد موعد له - ان رأيت ذلك ممكناً.

رابعاً- اذا رفضت السماح لزائر بمقابلة الرئيس، فليكن ذلك بلباقة وعليك ابداء الاسباب ان كان ذلك ممكناً.

خامساً- لاحظ دائما نظافة غرفة الانتظار، او غرفتك ان كانت معدة لانتظار الزوار وتأكد انها مزودة بالمقاعد المريحة الكافية ووسائل التهوية والصحف والمجلات الخاصة باليوم.

سادساً- ابدأ يومك- دائما بأن تقدم لرئيسك قائمة بمواعيده المحددة سابقا، وحضر ما يلزم تلك المقابلات من اوراق وملفات ومستندات وذلك حتى يرتب الرئيس عمله في ضوء ذلك.

ب- انواع الزوار (13:ص 28)

اولاً- زائرون موظفون بنفس المنظمة

- (1)- ضع في اعتبارك ان مديرك على استعداد - في أي وقت- لمقابلة من هم في مركزه، او من الذين اعلى مستوى منه من العاملين بنفس المنظمة، او الذين يعملون في منظمات اخرى، طالما كان سبب الزيارة في صالح العمل.
- (2)- حاول ان تخبر بقية موظفي المنظمة بضرورة ان يتصلوا بك هاتفيا قبل اية زيارة للمدير ليتعرفوا منك على إمكانية ذلك، وليكن ذلك بلباقة وعدم إحراج.

ثانيا- زائرون من خارج المؤسسة

- (1)- ان كان الزائر قد حصل على موعد سابق فأنتم المقابلة فوراً ان حضر الزائر في الوقت المحدد، وكان المدير مستعد لمقابلته وإلا فأطلب منه بلباقة الانتظار بعض الوقت، وأعمل على راحته طوال مدة الانتظار.
- (2) ان دعت الضرورة الى الغاء موعد سابق، فيجب عليك مع الغاء الموعد ان تحدد موعدا جديدا للمقابلة او الزيارة. ويجب ان يكون ذلك قبل حلول الموعد الملغي بوقت كاف. أما اذا حدثت ضرورة الإلغاء أثناء وجود الزائر في غرفة الانتظار، فيجب عليك ان تتصرف بكل لباقة موضحا الطرف الطارئ الذي حال دون إتمام المقابلة، طالبا منه تحديد أي موعد آخر يناسبه لإتمام المقابلة او الزيارة.

- (3)- ان لم يكن هناك موعد سابق، فتصرف في حدود النظام الذي وضعه المدير وذلك حسب أهمية الزيارة وغرضها ووقت المدير فربما تستطيع ان تتوب عنه في اتمام موضوع المقابلة او تحدد له موعدا لاحقا، او تستشير مديرك.
- (4) ان كان الزائر صحفيا-يفضل ان يكون هناك موعد سابق. اما اذا كانت الحالة خلاف ذلك فأرجع الى تعليمات مديرك بهذا الشأن.
- (5)- ان كان الزائر طالبا لوظيفة، فعرفه بالقسم المختص، او حدد له موعدا لمقابلة المدير ان كان الرئيس يرغب في ذلك.

ثالثا- أقارب وأصدقاء المدير

- (1) نظرا لحساسية العلاقة التي ربما تربط المدير بأقاربه وأصدقائه، فمن الأفضل ان تتفق مع رئيسك مقدما على كيفية معالجة هذا النوع من الزيارات.
- (2)- راع اللباقة والكياسة الى ابعاد الحدود عند معالجة منع زيارة من هذا النوع وكن رقيقا ومؤدبا وصادقا عند تقديمك الأعذار لعدم إمكانية المدير اتمام المقابلة او الزيارة.
- (3)- قدم خدماتك لتسهيل مهمة القريب او الصديق ان كان هذا ممكنا وذلك حسب إمكانياتك.

11. سجل المراسم وكيفية استخدامه: (19:ص19)

- يهيأ سجل المراسم ويسمى أحيانا سجل الشرفيات في رئاسة الدولة للأغراض الآتية:
- أ- تسجيل التهاني بمناسبة اعتلاء رئيس الدولة سدة العرش (إذا كان ملكا) او تسنمه رئاسة الدولة (إذا كان رئيس دولة او رئيس جمهورية).
- ب- بمناسبة العيد القومي او احد الاعياد الدينية الرئيسة او بسبب شفاء رئيس الدولة من مرض عضال او لنجاته من محاولة اغتيال.
- ج- تسجيل شكر احدى الشخصيات بمناسبة اسناد منصب رفيع اليه.

- د- للإعراب عن الاحترام والتقدير، إذا كان الزائر شخصية ذات مكانة رسمية أو علمية أو اجتماعية، وكانت زيارته للبلاد بصفة شخصية ومؤقتة.
- هـ- الإعراب عن التعازي إذا توفي رئيس الدولة أو أحد أفراد عائلته.

أ- أهداف إقامة سجل المراسم

لهذا السجل عدة أهداف منها:

- أولاً- إتاحة الفرصة للرسميين والزملاء والاصدقاء لكي يسهموا في التهنة أو التعزية والاعراب عن شعورهم.
- ثانياً- ابلاغ اسمائهم مع العبارات التي تسجلها الشخصيات البارزة أو ممثلوا الدول الصديقة الى الجهات المختصة.
- ثالثاً- التمكن من شكرهم اما بوساطة (مندوب رسمي) او بموجب بطاقة خاصة خلال مدة لا تتجاوز الاسبوع او عن طريق الصحف. ويجوز للسفراء ارسال بطاقتهم على ان يكتب عليها كلمة (الشكر).
- رابعاً- ويتم شكر الشخصيات البارزة كرئيس الدولة (إذا أوفد ممثلاً عنه) او رئيس الحكومة (سواء حضر شخصياً ام أناب عنه احد الوزراء او احد كبار الموظفين لهذه الغاية) او وزير الخارجية (في الأحوال المماثلة) بأن يزورهم رئيس البعثة الدبلوماسية شخصياً للإعراب عن شكره وشكر بلاده.

12. المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى: (59:ص30)

أ- مراسم لس القبة وخلعها

- ليس كل الناس يرتدون القبة، ولكن اذا ما ارتداها اقدم صار لزاماً عليه مراعاة ما يتعلق بها من الأصول. ومن هذه المراسم:
- أولاً- تنزع القبة في المصعد بحضور السيدات اذا كانت العمارة معدة للسكن او كانت فندقاً.

ثانياً- إذا التقى سيد بسيدة، يعرفها في الطريق العام فيخلع قبعته تحية لها. أما إذا توقف لمحادثة فيظل حاسر الرأس ويخلع قفازة ويصافحها إذا قدمت يدها له. أما إذا رافق تلك السيدة وسار معها فعليه ان يعيد قبعته الى رأسه.

ثالثاً- يحسر الرجال - عدا العسكريين- لباي رؤوسهم اذا عزف النشيد الوطني او اذا حضروا مناسبات تؤدي فيها التحية العسكرية، كوضع إكليل على ضريح او نصب وطني، وكذلك في الدور والغرف ومحلات العبادة والدوائر والمطاعم والسينمات وقاعات الموسيقى وقاعات العرض وما شابه ذلك.

رابعاً- لا تخلع القبعة في المحلات العامة كقاعات الفنادق والمصانع والمخازن والمحلات التجارية والعربات والقطارات والدائق العامة والمنزهات.

خامساً إذا التقى سيدان بسيدة يعرفها أحدهما فعلى الأخير ان يرفع قبعته ويحني رأسه لها قليلا او يبادرها بالسلام وعلى الثاني ان يرفع قبعته دون النظر الى السيدة.

سادساً- اذا سقط قفاز سيدة تسير في الطريق او أية حاجة أخرى، فعلى السيد ان يلتقطه ويسير مسرعا للحاق بها ليعيده لها. ولا يصح مناداتها. وعليه عند إعادة القفز ان يرفع قبعته لها حتى ولو لم يكن على معرفة بها.

سابعاً- اذا التقى سيد بسيدة يعرفها او لا يعرفها بممر ضيق، فعليه ان يتحى ليفسح المجال أمامها للمرور ويرفع قبعته لها. وإذا كان الازدحام في الحافلة او الباص يجعلك تتمايل وتتساقط حاجات من يدك فعليك الاعتذار لمن هم من حولك وإذا كان ترنحك سببا في اطلاق راحة سيدة فينبغي رفع القبعة لها بعد ان تعود لوضعك الطبيعي.

ب مرسوم لیس القبط وخلعه

بسبب طبيعة الجو في البلاد الغربية ^Ω وانخفاض درجات الحرارة خصوصا في موسم الشتاء فإن معظم الناس هناك يرتدون القبط، ولهذا الارتداء او خلعه بعض المراسم منها:

^Ω م يوجد في بعض البلدان عادة لیس الأحذية البلاستيكية الواقة وبمؤ الشخص بيسه، وهو يرتدي حذاء وذلك لتوفيرية في حالة وجود مصر او منطقة موحدة يقوم بملع هذا النوع من الأحذية قبل الدخول الى المكان الخاص.

- أولاً- عند الدخول الى احد البيوت يجب نزع القبوط وتعليقه في المكان المخصص له.
- ثانياً- اذا كان الدخول في قاعة عامة او ناد او ما شاكل ذلك يوجد شخص معين مسؤول عن تسلم القبوط بعد خلعها وكذلك القبعة. او المظلة او العصا.
- ثالثاً- بعد الخروج يجلب القبوط والحاجات الأخرى التي تم خلعها من قبل الشخص المعين لهذا الغرض ويقوم بالمساعدة على لبس القبوط.
- رابعاً- واذا كان الشخص يلبس قفازات يقوم بخلعهن قبل الدخول ويتم وضعها في داخل القبعة وتسلم للشخص المسؤول عن الاستقبال.
- خامساً- في حالة عدم رغبة الضيف بخلع القبوط بسبب المرض او الاحساس بالبرودة، فلا ضير من ذلك ولا يوجد انتقاد او ارغام على المرافقة.

أسئلة الفصل العاشر

- س1: ما الصفات الواجب توافرها في القائمين بأعمال المرافقة والدلالة؟
- س2: تم تنسيبك من قبل دائرة المراسم لترافق احد الضيوف الأجانب القادمين الى القطر. ما المراسم التي تتخذها والإجراءات والقواعد التي تتبعها منذ وصول الضيف الى حين مغادرته البلاد؟
- س3: أذكر البديل الصحيح للعبارات الآتية المستخدمة في الاتصال الهاتفي :
- أ- من حضرتك؟ ب- ان المدير غير موجود حالياً
- ج- المدير في إجازة. د- انتظر حتى أحضر ورقة وقلم.
- س4: كيف يتم تعاملك مع الزائرين لمديرك اذا كانوا من اقاربه او اصدقائه؟
- س5: ما اغراض اعداد سجل المراسم؟ وما اهدافه؟
- س6: وضح المراسم المتبعة في الحالات الآتية:-
- أ- لبس القبة وخلعها.
- ب- لبس القبوط وخلعه.

المصادر والتعليقات

1. البروتوكول والالتكيت، مظهر حضاري، مصدر سابق.
2. البغدادي، محمد عبد الرزاق، الارشاد السياسي، بدون تاريخ.
3. مقابلة مع المدير المناوب، سبق ذكرها.
4. الهداوي، عبد الجبار، الموجز في التعامل السياسي، مصدر سابق.

جواب تطبيقية

يتم تدريب الطلبة على تمثيل الادوار التي يقومون بإعدادها في موضوع المرافقة والدلالة، وكذلك تمثيل ادوار في ما يتعلق باستخدام الهاتف وعلى بعض انواع المراسم المستخدمة في البلدان الأجنبية.

مصطلحات علمية

A

Art	فن
Aconceptual skill	مهارة معرفية
Ahuman skill	مهارة إنسانية
Atechnical skill	مهارة فنية
Anthropology	علم الأنثروبولوجيا
Acquired behavior	سلوك مكتسب
Attitude	اتجاه
Adapation	التكيف
Adjustment	التكيف/ بمفهوم علم الاجتماع
Attention	انتباه
Agrement	استمزازج
Aidememoire	المذكرة
Ad Referendum	شريط الاستشارة

B

Behavior	سلوك
Behavior concepts	مفاهيم سلوكية
Behavior sciences	علوم سلوكية
Bout De Papier	مذكرة يمكن انكار مصدرها
Bachelor	عازب

C

Ceremonies	مراسم
Control	رقابة
Culture	حضارة
Cermonies of putting flowers crown	وضع أكلیل الزهور
Congratulation	تقديم التهانّي
Converse	الحديث
Confernces	مؤتمرات
Convoying	المرافقة

D

Direction	توجيه
Decision making	اتخاذ القرار
Desire	رغبة
Diplomacy	الدبلوماسية
Diplomatic	دبلوماسي
Diplomtic corres pondence	المراسلات الدبلوماسية

E

Etiguette	الأتكيت
Eavironmeat	البيئة
Embassy	سفارة
Extraordnary	لقب فوق العادة

G

هدف	Goal
<u>H</u>	
زوج	Husband
لقب السفراء والوزراء المفوضين	His Excellency
مراسم التكريم	Honouring ceremonies
سلوك انساني	Human behavior
وراثة	Heredity
<u>I</u>	
سلوك فطري	Innate behavior
باعث	Incentive
دعوات	Invitations
بطاقة الدعوة	Invitation card
تعارف	Interodacering
<u>K</u>	
انواع	Kinds
<u>L</u>	
تعلم	Learning
<u>M</u>	
ادارة	Management
اسطورة	Myth
دوافع	Motives
دافعية	Motivation

N

O

Planning	تخطيط
Psychology	علم النفس
Public Relations	علاقات عامة

Perception	إدراك
Personality	شخصية

Punishment	عقاب
------------	------

Precedence	الأسبقية
------------	----------

R

Rite	طقس
Response	استجابة
Reward	ثواب

S

Symantic	الدلالة
----------	---------

Spinster	عازبة
Social Adjustment	تكيف اجتماعي

Sensation	إحساس
Social interaction	تفاعل اجتماعي

Social behavior	سلوك اجتماعي
Stimula	المثير (المنبه)

Social system	نظام اجتماعي
---------------	--------------

Sociolization		تنشئة اجتماعية
Social Roles		ادوار اجتماعية
Subjective behavior		سلوك ذاتي
Science		علم
Skill		مهارة
Sociology		علم الاجتماع
	<u>T</u>	
Tralts		خصائص
Translation		ترجمة
	<u>V</u>	
Visitation cards		بطاقات الزيارة
Visitors		زوار
	<u>W</u>	
Wife		زوجة

المصادر

نقرن لكرم

1. ابراهيم، احمد حلمي، الدبلوماسية، البروتوكول، الاتكيت، المجاملة، عالم الكتب، القاهرة، 1976.
2. ابراهيم، عبد الله، المركزية الغربية (اشكالية التكون والتمركز حول الذات)، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1997.
3. ابو هيف، علي صادق، القانون الدبلوماسي، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1975.
4. بدر، حامد أحمد، السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، 1982.
5. بارنيز، وليام، علم النفس التجريبي، ترجمة د. حلمي نجم عبد الله، الدار الوطنية، بغداد، 1981.
6. البغدادي، محمد عبد الرزاق، الإرشاد السياحي، محاضرات مطبوعة/ قسم الإرشاد السياحي/ معهد الإدارة التقني - بغداد.
7. البكري، عدنان، العلاقات الدبلوماسية والقنصلية، دار الشراع، الكويت، 1985.
8. تاريخ ابن خلدون، ج1، مؤسسه جمال للطباعة، بيروت، 1979.
9. توفيق، جميل احمد، ادارة الأعمال، دار النهضة العربية، بيروت، 1984.
10. النتهامي، مختار، العلاقات العامة في البلدان النامية، دار المعرفة، بغداد، 1980.
11. جميل، روعي، آداب السلوك، دار النهار للنشر، بيروت، 1978.
12. الجيوسي، محمد رسلان وجاد الله، جميلة الإدارة، علم وتطبيق، دار المسيرة للنشر، عمان، 2000.
13. حسب الله، سيد، السكرتير والأعمال المكتبية، الرياض، 1980.
14. الحسن، إحسان محمد، علم الاجتماع، جامعة بغداد، 1976.
17. الحصري، سلوى، الدبلوماسية والاتكيت، معهد الخدمة الخارجية، بغداد، 1987.

18. الحناوي، محمد، السلوك التنظيمي، المكتب العربي الحديث، القاهرة، (بدون تاريخ).
19. البروتوكول والالتكيت مظهر حضاري، بغداد، (بدون تاريخ).
20. دونيبيل، جي، ف، علم النفس الفلسفي، ترجمة سعيد احمد الحكيم، دار الشؤون الثقافية، بغداد، 1986.
21. زكي، مصطفى محمد، بحوث سيكولوجية في الشخصية بالبلاد العربية، مؤسسة الصباح، الكويت، 1979.
22. زيعور، علي، التحليل النفسي للذات العربية، دار الطليعة للنشر، بيروت، 1982.
23. راجح، احمد عزت، اصول علم النفس، المكتب المصري الحديث، بيروت، 1980.
24. راجح، احمد عزت، علم النفس الصناعي، الدار القومية، القاهرة، 1965.
25. سويلوم، محمد، الإدارة، دار التهاني، القاهرة، 1994.
26. سند، عرفة المتولي، مقدمة في العلوم السلوكية، تطبيقها في مجال الإدارة، القاهرة، 1983.
27. الشماع، خليل محمد حسن وحمود خضير كاظم، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر، الأردن، 1999.
28. صليبيبا، جميل، علم النفس، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1972.
29. الطعان، عبد الرضا، الفكر السياسي في العراق القديم، دار الرشيد، بغداد، 1981.
30. عاقل، فاخر، التعلم ونظرياته، بيروت، دار العلم للملايين، 1977.
31. عامر، محمد علي، البيكرتارية المتخصصة، دار بور سعيد، الاسكندرية، (بدون تاريخ).
32. علي، احمد علي، خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1982.
33. عمر، معن خليل، نظريات معاصرة في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر، عمان-الأردن، 1997.
34. عيسوي، عبد الرحمن محمد، معالم علم النفس، دار المعارف، القاهرة، 1981.

35. الغزالي، ابو حامد محمد، اليها الولد، دراسة وتحقيق صباح محمد علي كاظم، مطبعة العاني، بغداد، 1988.
36. الغزي، بدر الدين محمد، رسالة أدب المؤكلة، تحقيق د. عمر موسى باشا، دمشق، 1967.
37. الفتلاوي، سهيل حسين، تطور الدبلوماسية عند العرب، دار القادسية، بغداد، 1985.
38. فراير وآخرون، علم النفس العام، ترجمة ابراهيم يوسف المنصور، بغداد، مطبعة جامعة بغداد، 1981.
39. فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية الحديثة، دار اليقظة، بيروت، 1977.
40. فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية والبروتوكول، دمشق، 1960.
41. القريوتي، محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للطباعة والنشر، عمان-الأردن، 2000.
42. كامل، حسن، البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي، دار المستقبل العربي، بيروت، 1987.
43. الكعبي، حاتم، السلوك الجمعي، الجزء الأول، مطبعة الديوانية، بغداد، 1973.
44. كونتينو، جورج، الحياة اليومية في بلاد بابل وآشور، ترجمة سليم طه التكريتي، دار الرشيد، بغداد، 1979.
45. ليفت، ثيودور، الإدارة الحديثة، ترجمة د. نيفين غراب، الدار الدولية لنشر، القاهرة، 1994.
46. ماكيفر، ر، م، وبيدج، شارلز هـ، المجتمع، الجزء الأول، ترجمة د. علي احمد عيسى، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1974.
47. ماكيفر، ر، م، وبيدج، شارلز هـ، المجتمع، الجزء الثاني، ترجمة السيد محمد العزاوي وآخرون، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1971.
48. مالانشكوف، ف، ف، البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي، ترجمة د. علي ظاهر الطفيلي، مؤسسة دار الكتاب الحديث، بيروت، 1987.
49. موفق عسكر وآخرون معجم الرافدين، الدار الوطنية للنشر والإعلان، بغداد، 1987.

50. لويس معلوف، المنجد في اللغة والآداب والعلوم، المطبعة الكاثوليكية، بيروت، 1956.
51. مليكة، لويس كامل، سبولوجية الجماعات والقيادة، الجزء الثاني، القاهرة، 1989.
52. ميريبوا، ليفي، فوجيه، فيلكس، الاتكيت، ترجمة كامل مهدي، شركة الإعلانات الشرفية، القاهرة، بدون تاريخ.
53. موسوعة علم النفس، إعداد د. أسعد رزوق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 1977.
54. ميشيل، دينكن، معجم علم الاجتماع، ترجمة د. إحسان محمد الحسن، وزارة الثقافة والإعلام، بغداد، 1989.
55. النجار، نبيل الحسيني، الإدارة: أصولها واتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1993.
56. نيكولسون، هارولد، الدبلوماسية، ترجمة محمد مختار الزقزوقي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1957.
57. النوري، قيس، طبيعة المجتمع البشري في ضوء الانثروبولوجيا الحضارية، مطبعة سعد، بغداد، 1970.
58. الهداوي، عبد الجبار، الموجز في التعامل الدبلوماسي والتقني، معهد الخدمة الخارجية، بغداد، 1978.
60. هيلتن، سونيا هانت جنيفر، نمو شخصية الفرد والخبرة الاجتماعية، ترجمة د. قيس النوري، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، 1988.
61. وزارة الدفاع، فن الحرب، مديرية التطوير القتالي، بغداد، 1988.
62. يازرعة، محمد حسين، العلاقات العامة والسياحة، دار الرضا، القاهرة، 1968.
62. Allport, G.W. Personality, apsychological interpretation, England, constable, 1949.
63. Billy Hodge, organizational behavior, (new york) Johnwiely, 1970.
64. Eysnek, H.J and meill, W.A, Encyclopedia of, Bpsychology, Vol, 1 and 3, London. search press, 1972.
65. Gordon, J.E. personality and behavior, New york, mc Graw-Hill, 1956.

66. Good, C.V. Dictionary of Education, (3rd edition), New-York, McGraw-Hill, 1956.
67. Lawler, E. Job attitudes and employee motivation in the personal psychology, 1970, V23, N2.
68. Litter, Joseph A, The Analysis of organizations, 2d, ed. New York-John Wiley and Sons, Inc. 1965-1972.
69. Luthans, Fred, organizational behavior, Tokyo- Hill Kogakusha, LTD, 1973.
70. Lewis, Donald, scientific principles of psychology New Jersey, prentice, Hall, 1963.
71. Khadaer K. Hmood. Business Administration in English and letters writing, DAR. Massira, Amman. 2000.
72. Robertson, Iar sociology, New York, Worth, 1977.
73. Schermerhorn, management, New York: John Wiley and Sons, Inc, 2000.
74. William, James, Social problems, New York, Wiley, 1980.

